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 sur la mesure 2016

Janvier 2017, version 1.0

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 7
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 21

Impressum

Titre	Rapport comparatif national Enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation 2016 Version 1.0
Année	Janvier 2017

Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG- une entreprise de la Poste CH SA Nicolas Matzinger, hcri AG- une entreprise de la Poste CH SA Béatrice Schwark, hcri AG- une entreprise de la Poste CH SA PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG - une entreprise de la Poste CH SA Dr. Luise Menzi, responsable Réadaptation avec la participation du Groupe Qualité Réadaptation
Mandataire	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)
représenté par	Dr. Luise Menzi, responsable Réadaptation, ANQ Secrétariat 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

L'enquête nationale sur la satisfaction des patients dans le domaine de la réadaptation est réalisée depuis 2013. L'ANQ effectue l'enquête en étroite collaboration avec hcri AG et MECON GmbH.

100 cliniques de réadaptation resp. sites cliniques (désignées ci-après comme "cliniques") ont participé au printemps 2016 à l'enquête sur la satisfaction des patients; ce sont donc 99% des cliniques enregistrées à fin 2016 auprès de l'ANQ pour les mesures dans le domaine de la réadaptation. Toutes les cliniques ont réalisé l'enquête sous forme écrite.

Sur les 13'799 patientes et patients contactés par écrit, sortis d'une clinique en avril ou mai 2016, 7'332 personnes ont participé à l'enquête. Le taux de réponse s'élève ainsi à 53.1% (sans courrier de rappel), ce qui, du point de vue de l'ANQ, est un retour conforme aux attentes.

L'âge moyen des personnes interrogées est de 71.8 ans (écart type: 13.8 ans). La proportion de femmes s'élève à 56.5%, la proportion d'hommes à 43.5%. Près de 66.1% des personnes possèdent une assurance de base et 33.9% ont une assurance complémentaire.

Le questionnaire adapté aux particularités de la réadaptation relève la propension des patientes et patients à retourner dans la même clinique, ainsi que leur appréciation subjective de la qualité du traitement dispensé. Deux questions supplémentaires 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 dans la clinique de réadaptation.

En 2016, les patientes et patients interrogés ont à nouveau donné des notes positives aux cinq questions (retour dans la même clinique, qualité du traitement, clarté de l'information médicale, suivi, respect et dignité), qui ont obtenu des notes variant entre 8.7 et 9.3 sur une échelle des réponses allant de 0 = „non satisfait" à 10 = „très satisfait". Selon les questions, 64% à 83% des personnes interrogées ont attribué les deux notes les plus élevées.

Pour la comparaison nationale des cliniques, 75 des 100 cliniques de réadaptation ont pu être prises en compte. Les 25 autres cliniques n'ont pas pu être intégrées dans la comparaison en raison d'un 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 satisfaction de l'ANQ documente à l'échelle nationale une satisfaction globalement 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, assureurs et cantons, ainsi qu'au grand public. En revanche, cette enquête de satisfaction ne convient pas pour aider les médecins et potentiels patientes et patients à choisir une clinique de réadaptation: les résultats ne s'avèrent pas pertinents pour des groupes de personnes spécifiques présentant un besoin de réadaptation particulier.
L'enquête de satisfaction est utilisable en tant qu'évaluation globale et source d'information sur les possibilités d'amélioration, à la fois générales et propres à chaque clinique. Pour des indications spécifiques sur les potentiels d'amélioration, l'ANQ recommande aux cliniques de réaliser des enquêtes de satisfaction détaillées.

2. Introduction

2.1 But et mandat

L'évaluation de la qualité des prestations d'un hôpital ou d'une clinique par les patientes et patients constitue un indicateur de qualité à la fois important et reconnu. Par conséquent, le relevé de la satisfaction des patients fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ.
Depuis 2011, hcri AG / MECON GmbH réalisent chaque année sur mandat de l'ANQ une enquête sur la satisfaction des patients dans le domaine de la médecine somatique aiguë. Les résultats font l'objet d'une évaluation comparative nationale et d'une publication. Début 2013, l'ANQ a chargé hcri AG et MECON GmbH de réaliser l'enquête dans le domaine de la réadaptation, ainsi que l'évaluation et l'établissement des rapports. Afin de tirer parti des synergies, l'enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation a été réalisée selon le concept de base établi pour la médecine somatique aiguë. Dans ce contexte, l'ANQ fournit le questionnaire spécifique à la réadaptation et prescrit l'organisation de l'enquête, le groupe cible, la méthode d'enquête, ainsi que le concept d'évaluation.

2.2 Organisation

L'enquête est réalisée, en faisant appel aux services d'instituts d'analyse et d'instituts d'enquête. hcri AG et MECON GmbH coordonnent le déroulement des enquêtes, en veillant à ce que les instituts choisis par les cliniques de réadaptation mettent en œuvre l'enquête conformément aux prescriptions de l'ANQ[1]. De leur côté, les instituts fournissent aux cliniques les questionnaires et les lettres d'accompagnement, traitent les questionnaires retournés et se chargent du transfert des données à hcri AG et à MECON GmbH. Le mandat de hcri AG comprend également l'établissement d'une banque de données centrale, l'évaluation en ligne et l'élaboration de rapports.

2.3 Questionnaire

Les thèmes et la longueur du questionnaire de l'ANQ utilisé en réadaptation correspondent à ceux du questionnaire de l'ANQ employé en médecine somatique aiguë en 2011-2015. La formulation a été adaptée par l'ANQ aux particularités de la réadaptation. Les deux premières questions relèvent la propension des patientes et patients à retourner dans la même clinique, ainsi que leur appréciation subjective de la qualité du traitement dispensé. Deux questions supplémentaires 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 dans la clinique de réadaptation.

Pour répondre aux questions, les patients disposent d'une échelle à 11 niveaux, avec des notes allant de 0 à 10. Les extrémités de l'échelle des réponses (note 0 resp. note 10) présentaient des descriptions différentes (fréquence, qualité). Dans le cadre de cette enquête et pour des raisons pragmatiques, une note basse correspond à une faible satisfaction du patient. Une note élevée à une satisfaction élevée. Du fait qu'il se concentre sur un petit nombre de questions, néanmoins pertinentes pour les cliniques de réadaptation, ces dernières peuvent utiliser le questionnaire de l'ANQ en complément à leurs

[1] Les directives détaillées relatives à l'envoi des questionnaires, au relevé des données, à la transmission et à la préparation des données, y compris les aspects liés à la protection des données, figurent dans le concept d'évaluation et le manuel des mesures.

propres enquêtes sur la satisfaction des patients plus exhaustives. Le questionnaire de l'ANQ existe en allemand, français et italien.

2.4 Rapports

Environ cinq mois après la réalisation de l'enquête, les résultats sont mis à disposition de chaque clinique participante sur la plateforme en ligne de hcri AG, conformément aux directives de l'ANQ. Le 31 octobre 2016, chaque clinique participante a reçu un accès aux résultats protégé par un mot de passe. La forme de la présentation, ainsi que les détails supplémentaires 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

100 cliniques resp. sites cliniques ont participé à l'enquête au printemps 2016, ce qui représente 99% des sites enregistrés auprès de l'ANQ à fin 2016 pour les mesures en réadaptation[2].

Le Tableau 1 montre que les cliniques ont choisi cinq différents instituts d'enquête pour la réalisation de l'enquête. 65 cliniques (65% de tous les établissements) ont opté pour MECON GmbH, qui a également traité la majorité des questionnaires retournés (67% de tous les questionnaires renvoyés). 22% des cliniques ont effectué l'enquête avec hcri AG. Les autres cliniques ont fait appel à ESOPE, NPO Plus ou Qualitest AG.

Selon l'institut chargé de l'enquête, le taux de réponse varie entre 19.4% et 61.7%. Le retour le plus élevé a été atteint par les sites cliniques ayant réalisé l'enquête avec Qualitest AG (Tableau 1). Les cliniques ayant choisi hcri AG, Mecon GmbH et ESOPE ont obtenu un taux de réponse supérieur à 50%. Tous les instituts d'enquête ont réalisé l'enquête sous forme écrite.

Tableau 1: Participation des cliniques et taux de réponse par institut d'enquête 2016

Institut chargé de l'enquête	Nombre de cliniques	Méthode de relevé	Questionnaires retournés	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
ESOPE	4	Papier	285	548	52.0%
hcri SA	22	Papier	1401	2459	57.0%
Mecon GmbH	65	Papier	4901	9564	51.2%
NPO Plus	1	Papier	6	31	19.4%
Qualitest SA	8	Papier	739	1197	61.7%
Total	**100**	**Papier**	**7332**	**13799**	**53.1%**

Sur les 13'799 personnes sorties d'une clinique de réadaptation en avril ou mai 2016, 7'332 personnes ont participé à l'enquête, ce qui correspond à un taux de réponse moyen de 53.1%. Selon les cliniques, le taux de réponse varie entre 19.4% et 100%.

En moyenne, 73 questionnaires retournés par clinique (min: 1; max: 293 questionnaires). 25 des 100 cliniques – donc un quart des cliniques – présentent moins de 30 questionnaires retournés. Le tableau 3 annexé présente les taux de réponse et le nombre de questionnaires retournés par clinique.

3.2 Description de l'échantillon

En 2016, l'échantillon comprend 7'332 personnes. L'âge moyen est de 71.8 ans (2015: 71.9 ans) (écart type 2016: 13.8 ans (2015: 13.9 ans). La proportion de femmes s'élève à 56.5% (2015: 55.5%), la proportion d'hommes à 43.5% (2015: 44.5%). 66.1% (2015: 65.8%) des personnes possédaient une assurance de base, 33.9% (2015: 34.2%) disposaient d'une assurance complémentaire. Les figures graphiques 1, 2 et 3 présentent les données sociodémographiques.

[2] Fin 2016, 101 cliniques ou sites étaient enregistrés auprès de l'ANQ.

Figure 1: Répartition des personnes interrogées par âge

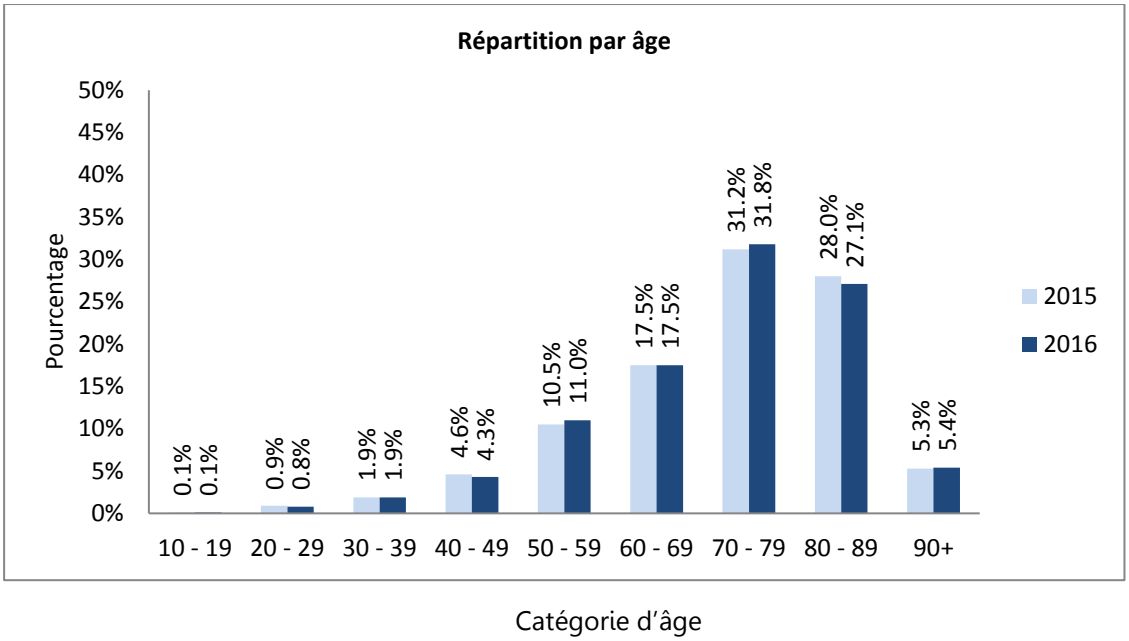


Figure 2: Sexe des personnes interrogées

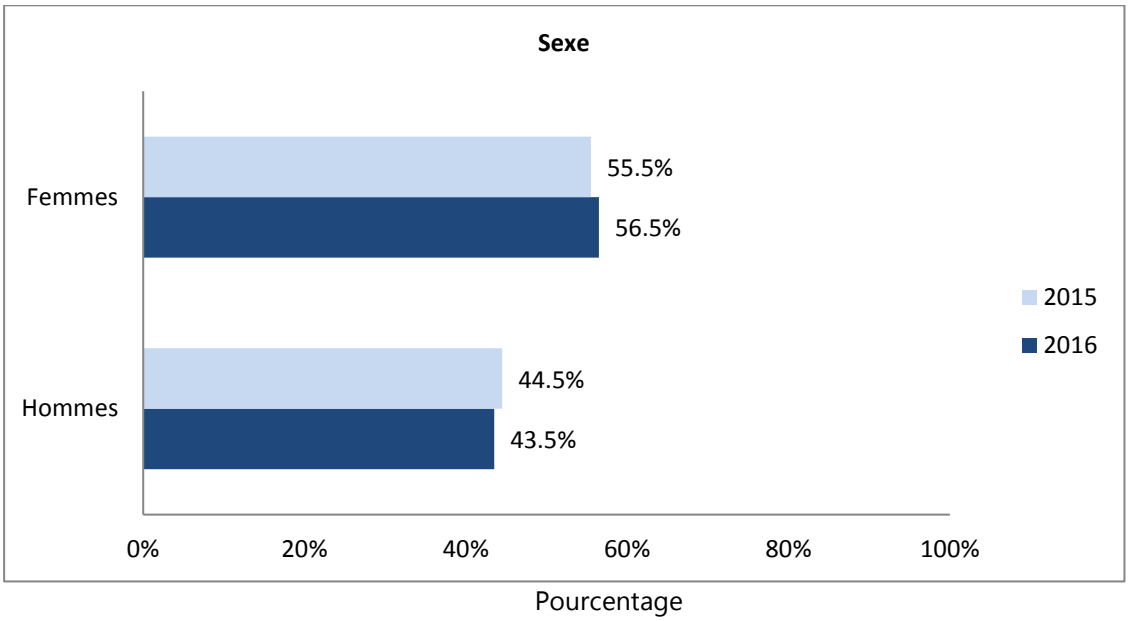
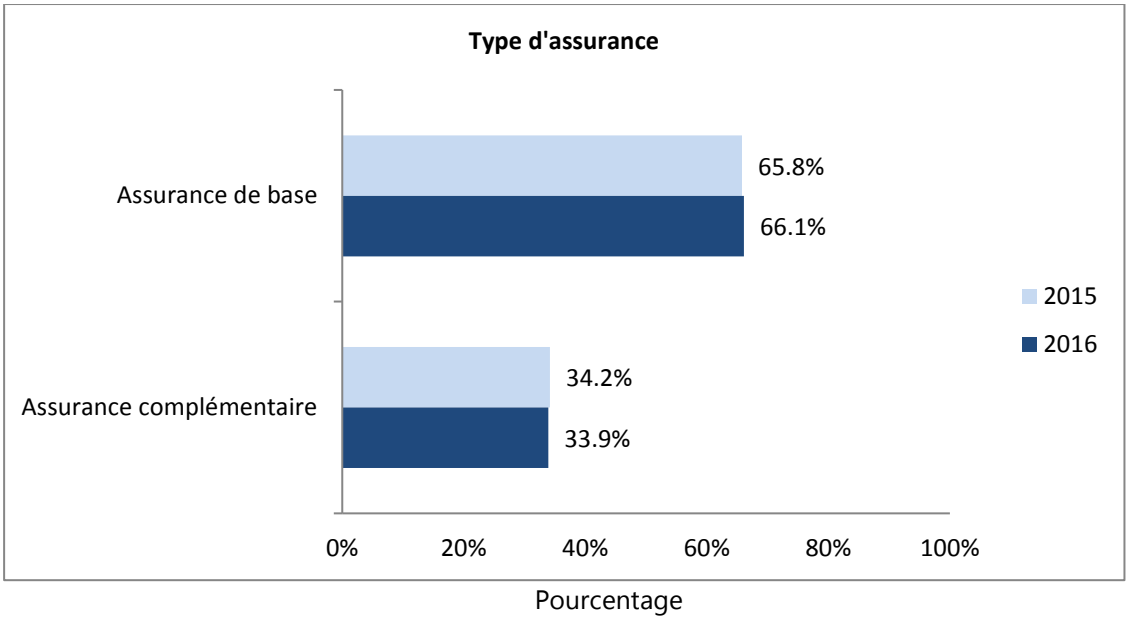


Figure 3: Type d'assurance des personnes interrogées



4. Résultats

4.1 Résultats nationaux par question

En 2016 à nouveau, le Tableau 2 met en exergue que 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). La proportion de personnes ayant attribué 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]	Année
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	**2016**	**7'247**	**8.8**	**2.2**	**10**	**72%**	**1.2**
	2015	6'355	8.9	2.1	10	73%	1.4
2) Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ? [qualité de la réadaptation] 0 = très mauvaise ; 10 = excellente	**2016**	**7'245**	**8.7**	**1.8**	**9**	**66%**	**1.2**
	2015	6'358	8.7	1.8	9	65%	1.4
3) Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ? [clarté des informations médicales] 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours	**2016**	**6'641**	**8.8**	**1.9**	**10**	**64%**	**1.7**
	2015	5'790	8.8	1.9	10	64%	2.2
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	**2016**	**7'220**	**9.0**	**1.7**	**10**	**73%**	**1.5**
	2015	6'334	9.0	1.6	10	73%	1.7
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	**2016**	**7'246**	**9.3**	**1.5**	**10**	**83%**	**1.2**
	2015	6'359	9.3	1.4	10	83%	1.3

La question portant sur le *respect* et la *dignité* obtient la note moyenne la plus élevée, soit 9.3 (médiane: 10); 83% des personnes interrogées ont attribué les notes les plus élevées (9 et 10). Vient ensuite la question sur le suivi par le personnel, qui obtient une note moyenne de 9.0 (médiane: 10). 73% des personnes interrogées ont donné les deux notes les plus élevées pour le *suivi* dont elles ont bénéficié (réponses 9 et 10). La valeur moyenne de la question relative à la *clarté des informations données par les médecins* s'élève à 8.8 (médiane: 10); 64% des personnes interrogées ont opté pour les deux notes les plus élevées (9 et 10). La propension à *retourner dans la même clinique* a également obtenu

[3] Pour la présentation des réponses les plus fréquentes, 9 et 10, le calcul repose sur les 7'332 indications, donc aussi sur les données manquantes, tout comme le calcul du pourcentage de celles-ci. Pour les figures 4 à 8, le calcul se fonde en revanche sur toutes les réponses effectives à chaque question, autrement dit sans les données manquantes

une note moyenne élevée de 8.8 (médiane: 10). 72% des personnes interrogées quant à leur propension à revenir dans la même clinique pour un traitement similaire ont donné les deux notes les plus élevées. La *qualité du traitement dispensé* a aussi reçu une note élevée de 8.7 (médiane: 9); 66% des patients ont donné les notes les plus élevées (9 et 10). Le pourcentage de valeurs manquantes (missing values) en réponse aux différentes questions varie entre 1.2 % et 1.7%.

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

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

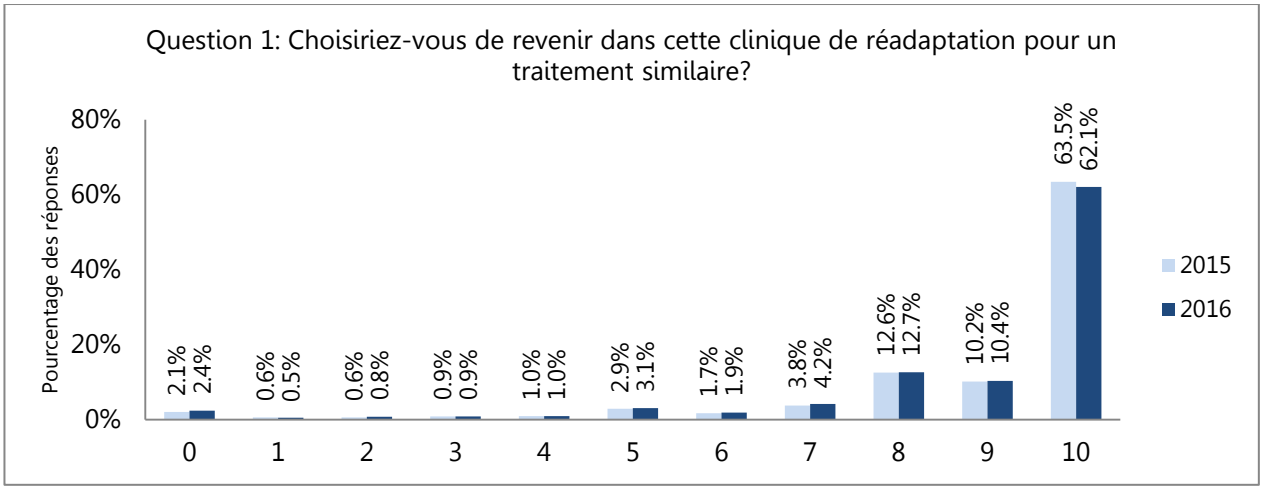


Figure 5: Répartition des réponses à la question portant sur la qualité du traitement

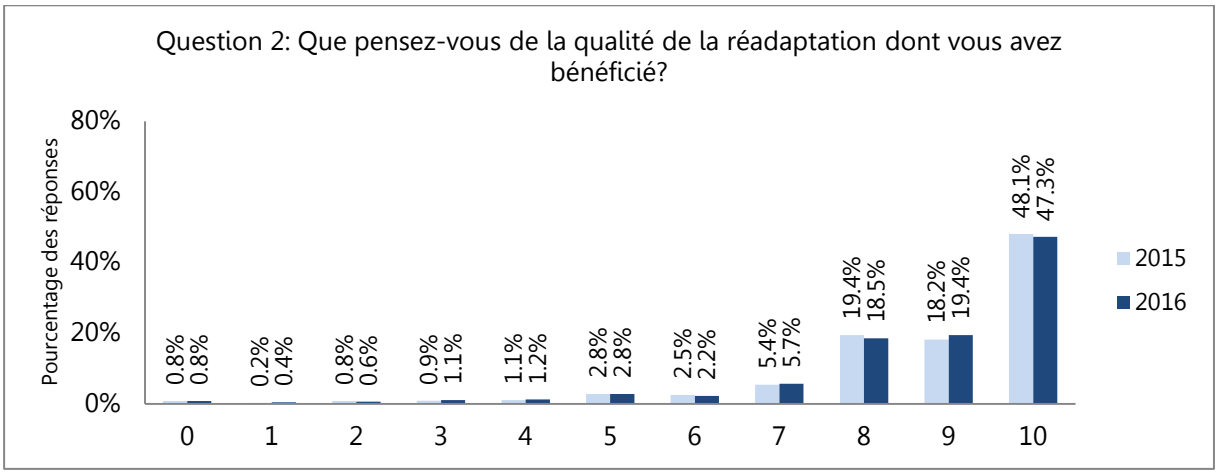


Figure 6: Répartition des réponses à la question portant sur la clarté de l'information médicale (kF = catégorie de réponse: je n'ai pas posé de questions)

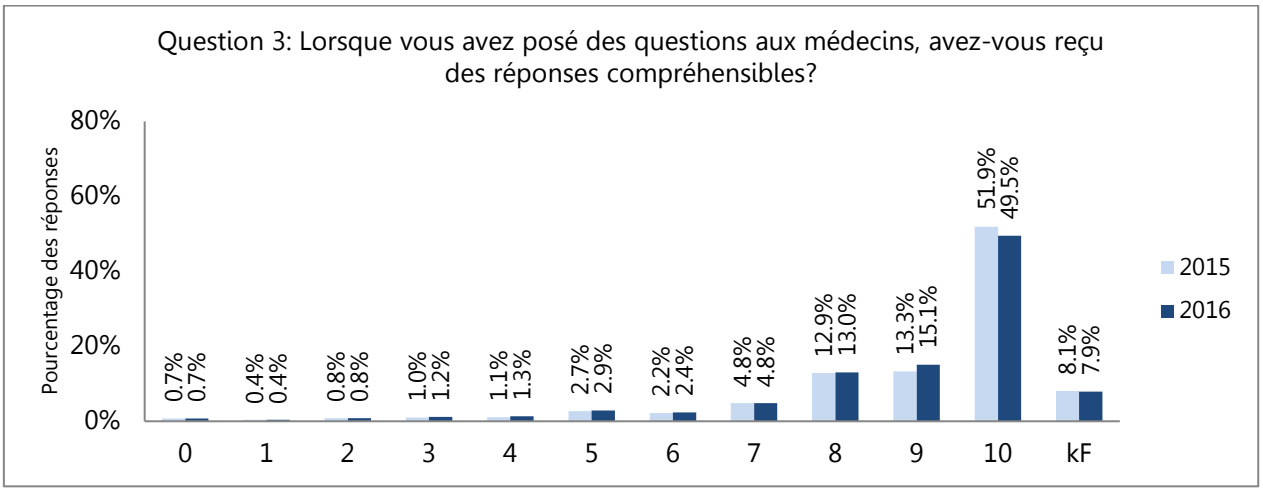


Figure 7: Répartition des réponses à la question portant sur le suivi

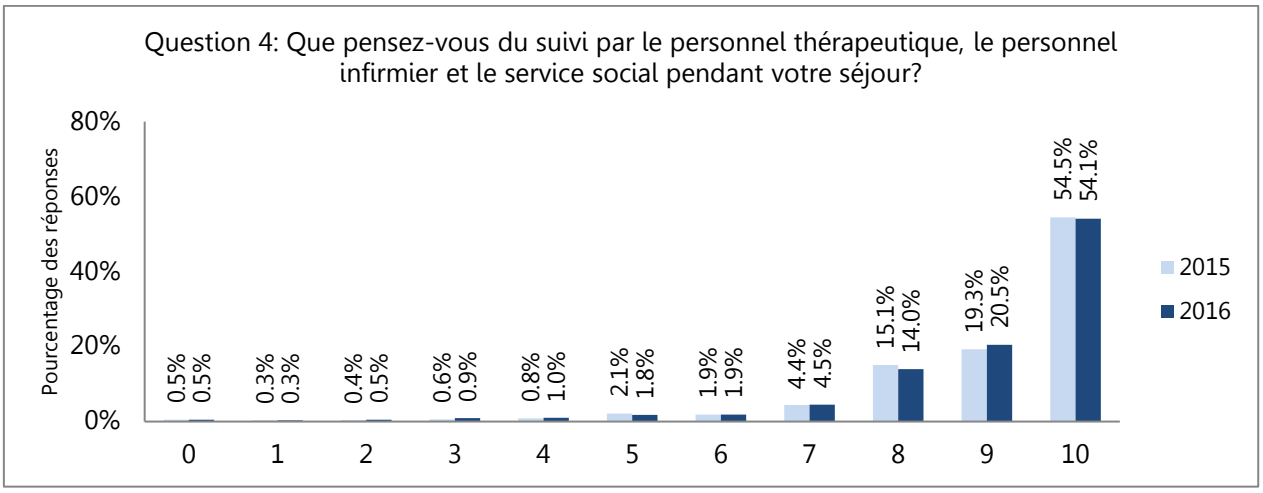
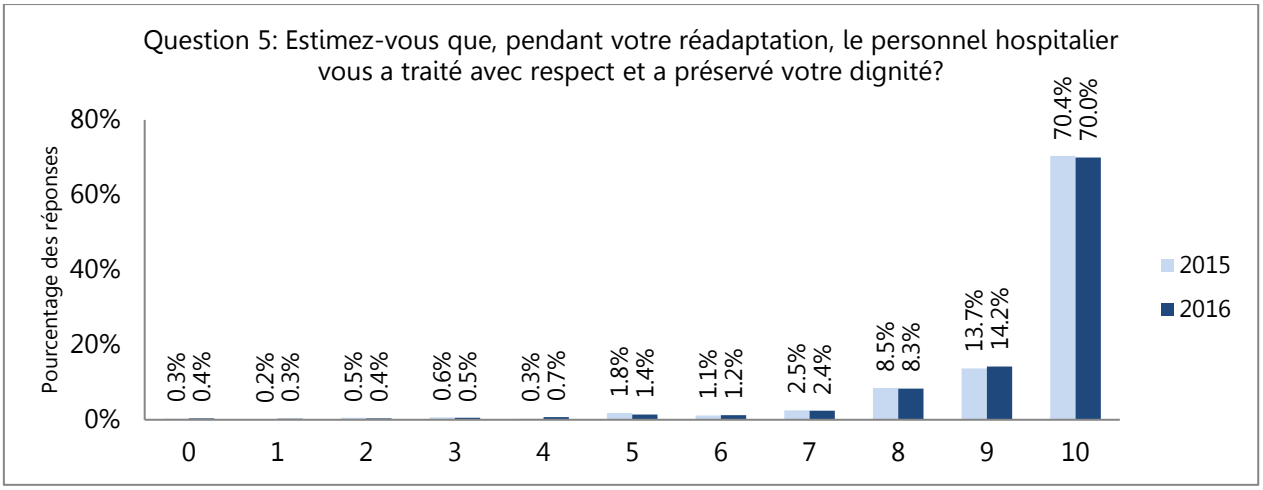


Figure 8: Répartition des réponses à la question portant sur le respect et la dignité



Pour résumer, il est à noter que les résultats de la période 2015/2016 sont pratiquement identiques, tant pour les valeurs moyennes et que la répartition des réponses des années 2015/2016.

4.2 Comparaison nationale des cliniques

Les figures 9a à 13b présentent les résultats de la comparaison des cliniques à l'aide de graphiques en entonnoir (deux par question). La seule différence entre les deux graphiques réside dans la graduation employée, autrement dit la partie de l'axe représentée: l'axe est représenté en totalité dans la première figure, pour laisser place à un zoom sur une zone particulière dans le deuxième graphique (graduation de 5.0-10.0).

Les graphiques présentent les 75 cliniques qui comptaient 30 questionnaires ou davantage. Les 25 cliniques restantes présentant moins de 30 questionnaires ont été réunies en un seul groupe (n=427). Le point correspondant se trouve à droite dans les graphiques.

L'axe y des graphiques en entonnoir représente l'échelle des réponses de 0 à 10 (resp. de 5 à 10), l'axe x le nombre de questionnaires retournés (classés 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 correspond à la valeur moyenne des questionnaires pour la question concernée. Les lignes bleues représentent l'intervalle de confiance de 95% pour les notes de toutes les cliniques à l'échelle nationale, en fonction du nombre de questionnaires retournés. La note totale nationale se situe dans cette zone avec une probabilité de 95%. Lorsque la note d'une clinique se situe à l'intérieur de l'entonnoir, elle ne se distingue pas significativement de la note totale nationale. En revanche, les cliniques dont la not se situe à l'extérieur de l'entonnoir présentent des notes „nettement" plus resp. moins élevées „sur le plan statistique".

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

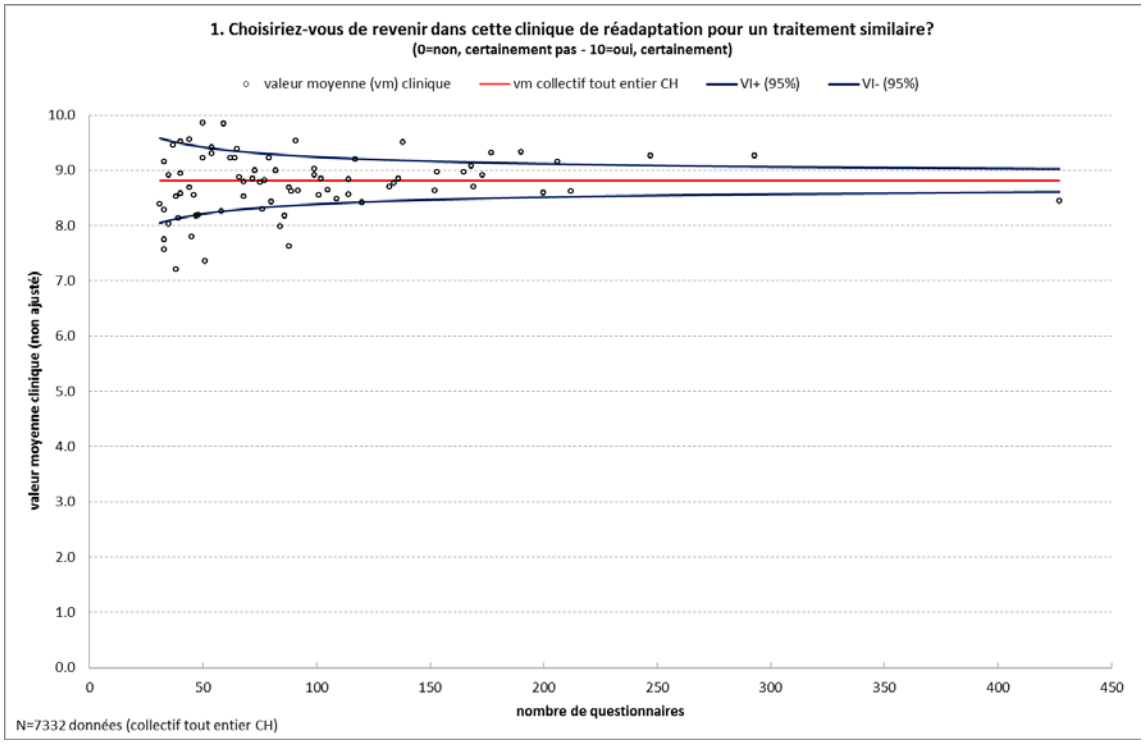


Figure 9b: Graphique en entonnoir pour la question portant sur le retour dans la même clinique *(attention: graduation de 5.0-10.0)*

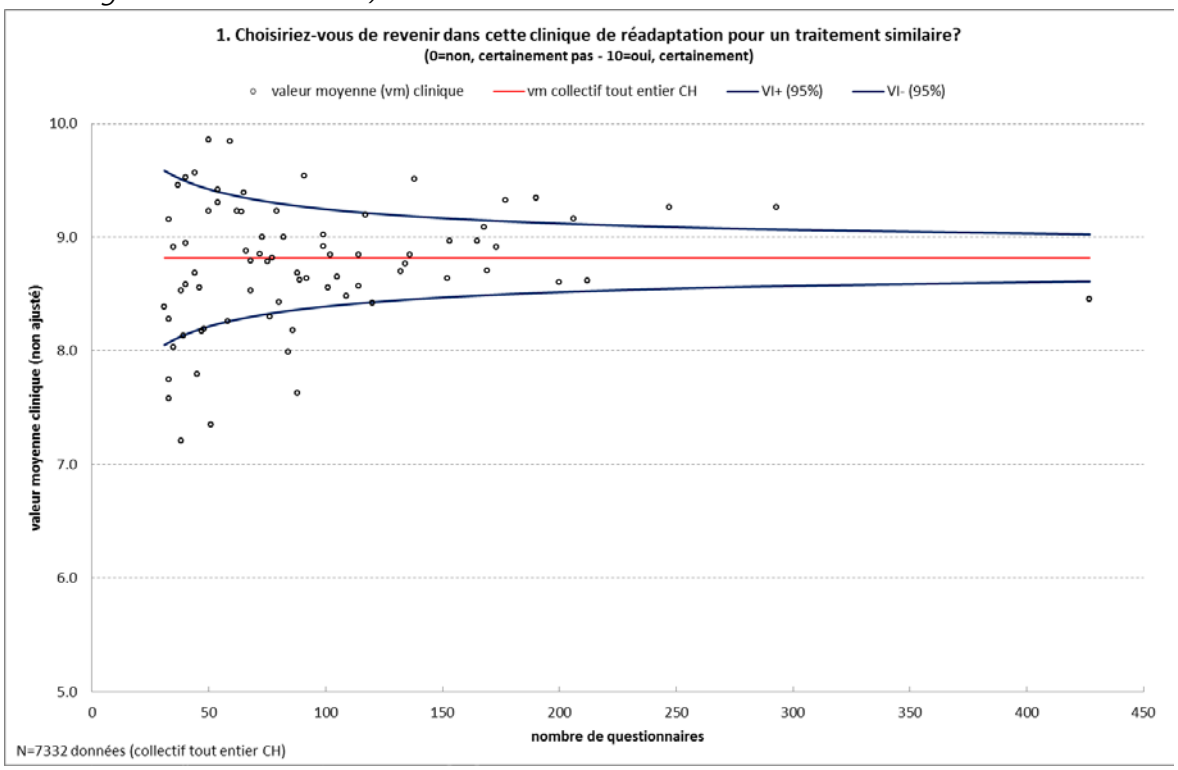


Figure 10a: Graphique en entonnoir pour la question portant sur la qualité du traitement de réadaptation

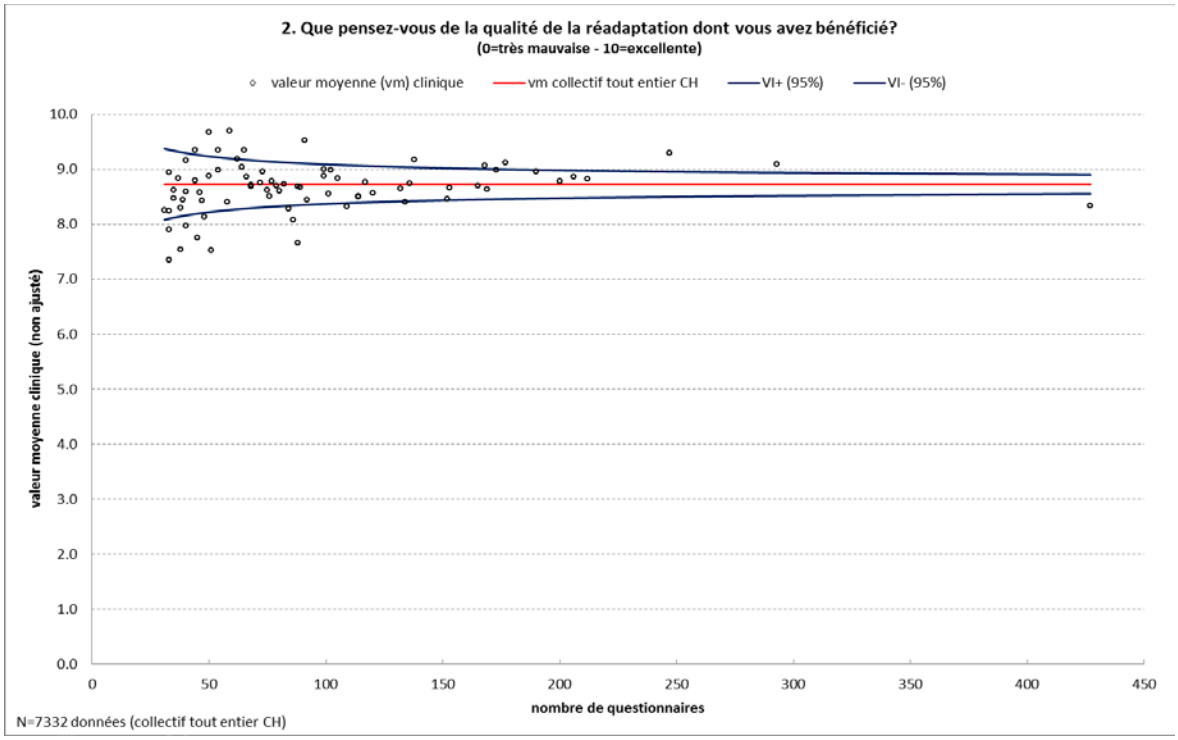


Figure 10b: Graphique en entonnoir pour la question portant sur la qualité du traitement de réadaptation *(attention: graduation de 5.0-10.0)*

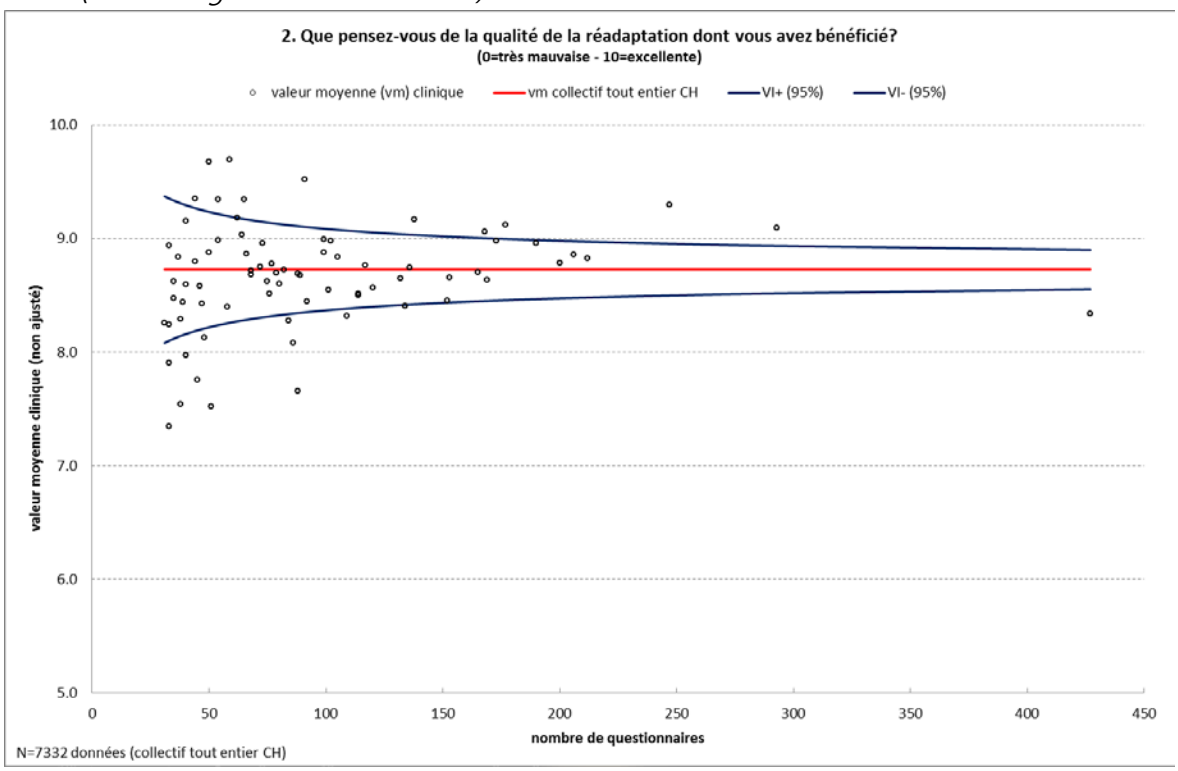


Figure 11a: Graphique en entonnoir pour la question portant sur la clarté de l'information médicale

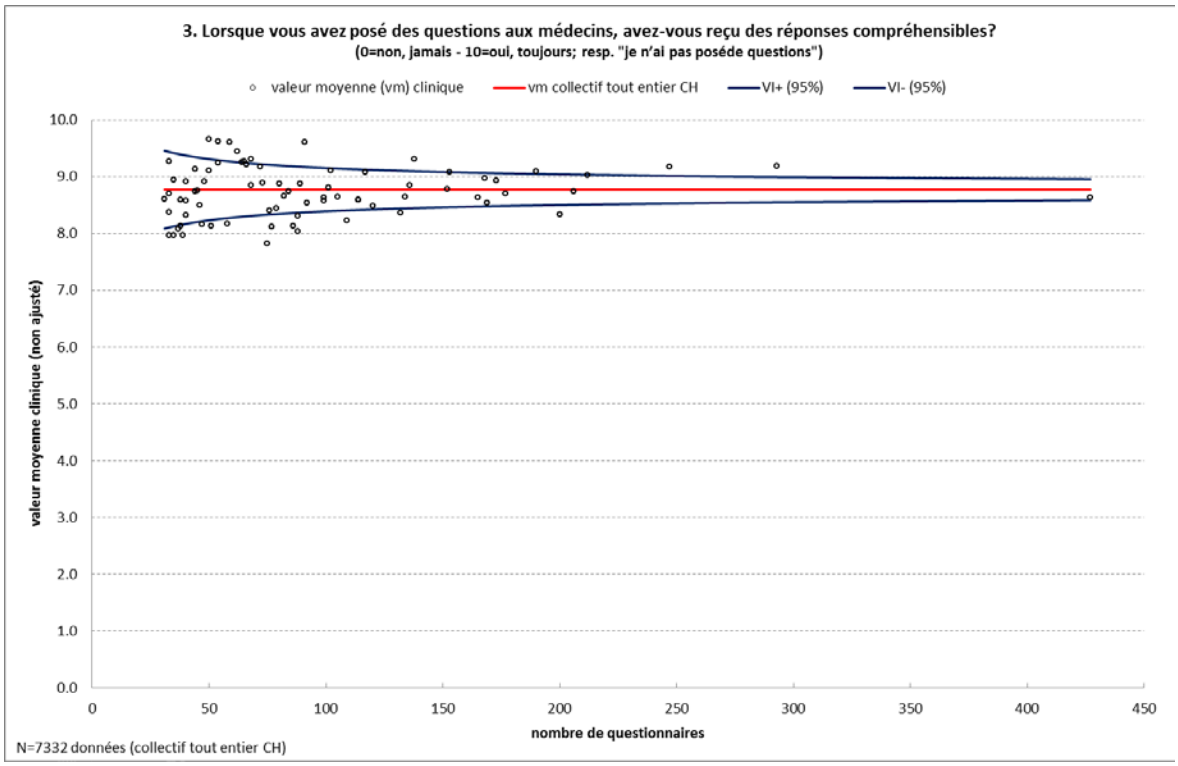


Figure 11b: Graphique en entonnoir pour la question portant sur la clarté de l'information médicale *(attention: graduation de 5.0-10.0)*

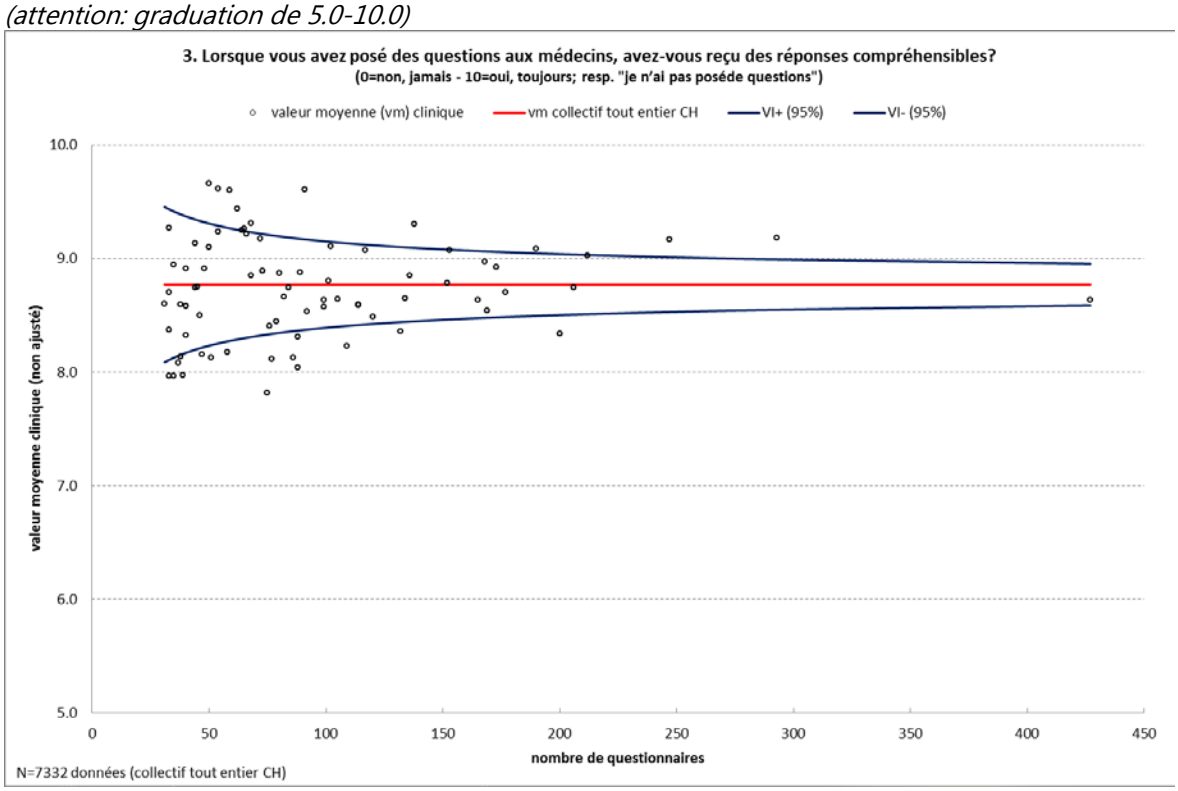


Figure 12a: Graphique en entonnoir pour la question portant sur le suivi

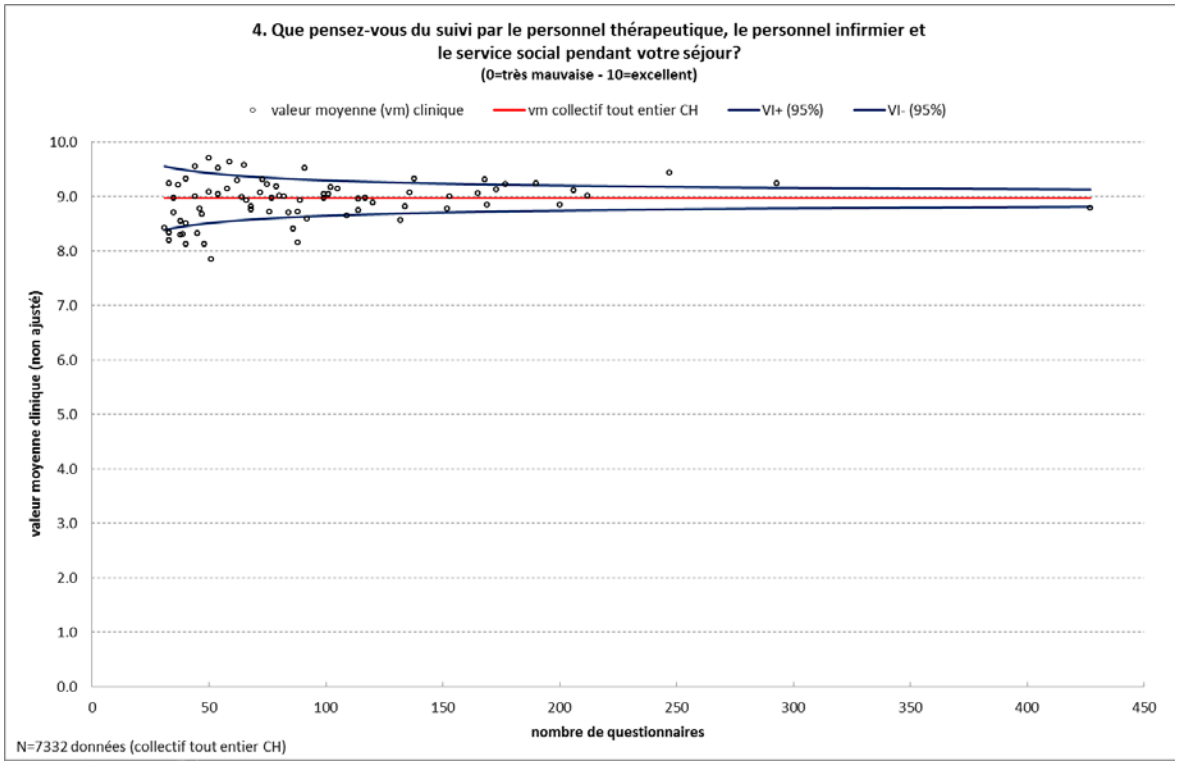


Figure 12b: Graphique en entonnoir pour la question portant sur le suivi *(attention: graduation de 5.0-10.0)*

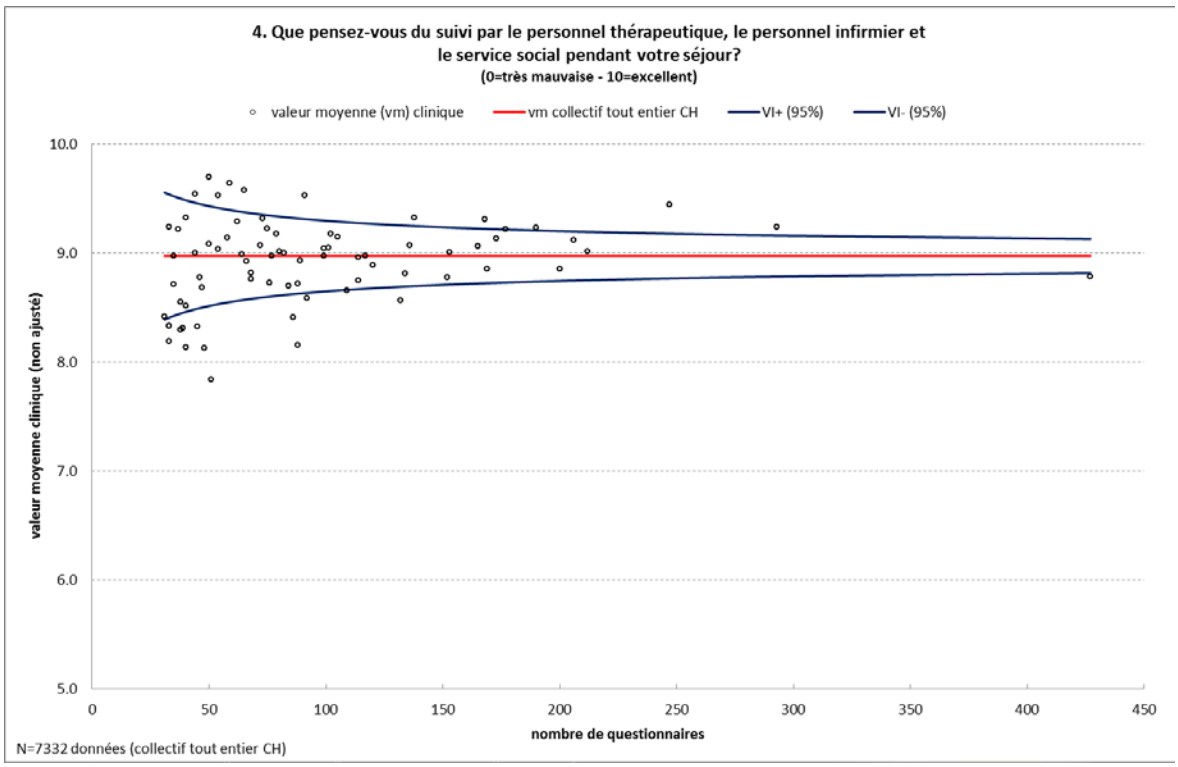


Figure 13a: Graphique en entonnoir pour la question portant sur le respect et la dignité

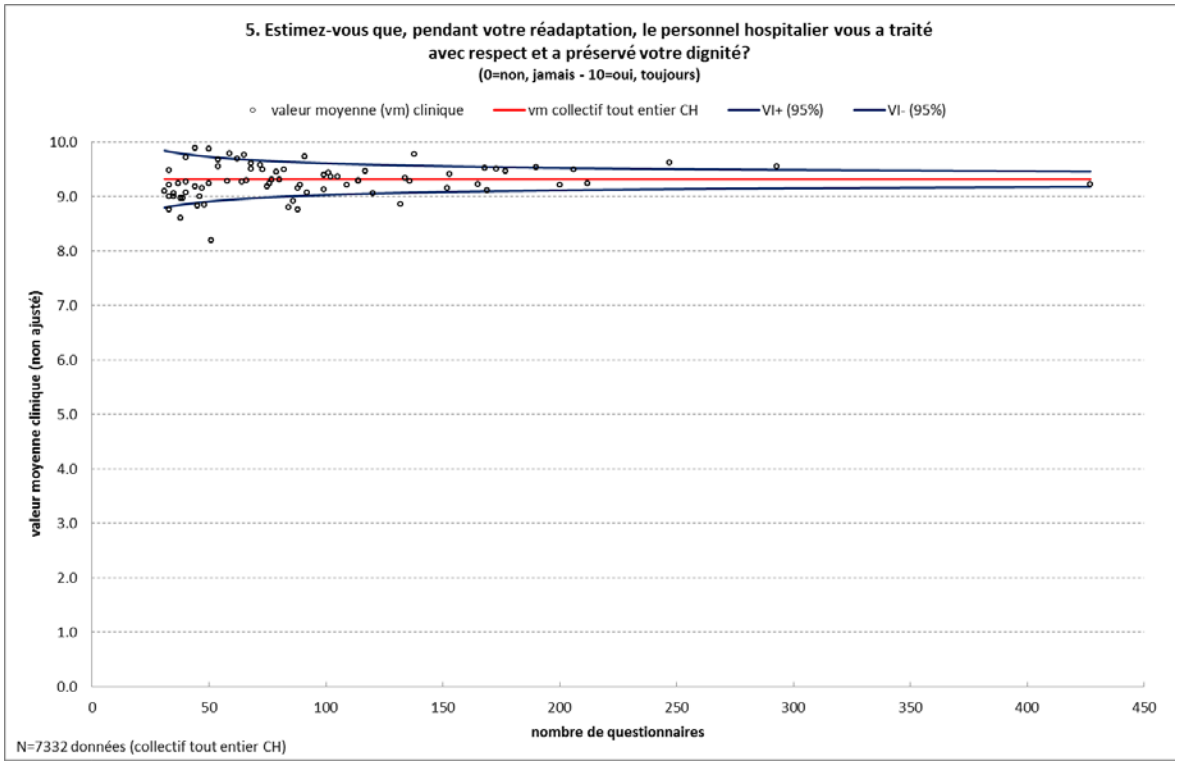
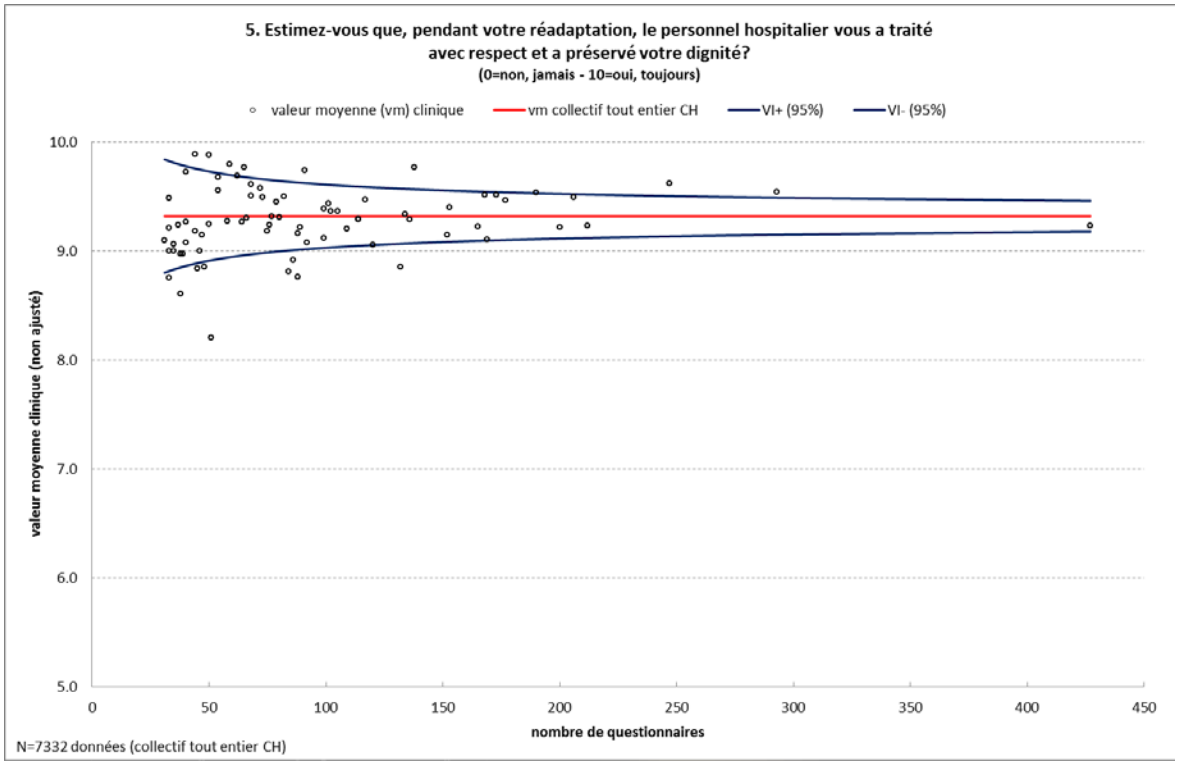


Figure 13b: Graphique en entonnoir pour la question portant sur le respect et la dignité *(attention: graduation de 5.0-10.0)*



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 de réadaptation ont associé le questionnaire de l'ANQ à une enquête de satisfaction plus exhaustive. Il convient également de relever la participation réjouissante des cliniques, qui s'élève à 99% en 2016.
Les résultats des cinq questions liées à la satisfaction ne divergent guère pour la période 2013/2014/2015/2016. 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 2015 (2015: 1.3-2.2 vs. 2016: 1.2-1.7) et se situe à nouveau en dessous de 2%. Ainsi la tendance resp. la proportion de valeurs manquantes est similaire à celle des années 2013/2014. 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.

Quant à la comparaison nationale des cliniques à l'aide des graphiques en entonnoir, notons que le nombre minimum de questionnaires retournés souhaités par clinique s'élève à 30, ce qui a permis la prise en compte d'un nombre convenable de cliniques pour la comparaison (graphique en entonnoir): 75 des 100 établissements ont pu être représentés dans le graphique en entonnoir. 25 cliniques – soit 1/4 des cliniques – ont été réunies en un seul groupe à des fins de comparaison des cliniques (représentant au total 427 questionnaires). Le faible nombre de cas de ces cliniques s'explique à la fois par leur petite taille et un faible taux de retour moyen (taux de retour des 25 cliniques: 42.5%). Les très petites cliniques présentant un taux de réponse tendanciellement inférieur à la moyenne, devraient discuter avec l'institut d'enquête respectif les mesures permettant d'accroître ce taux de retour.
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 intéressantes supplémentaires au sujet de la satisfaction des patients admis en réadaptation.

6. Significativité des résultats

La quatrième enquête sur la satisfaction des patients réalisée dans le domaine de la réadaptation documente à nouveau des notes élevées, confirmant la grande satisfaction des patientes et patients admis dans les cliniques de réadaptation suisses.

L'enquête donne aux cliniques des indications sur des potentiels d'amélioration généraux et individuels pour améliorer leurs pratiques. Il y a toutefois lieu de relever que le questionnaire bref ne peut pas remplacer une enquête de satisfaction exhaustive. Une enquête détaillée fournit des indications précises sur les différents aspects de la satisfaction de patients, éléments qu'un questionnaire bref ne peut que "déceler" (au sens d'un traceur). Lors de l'interprétation des notes des cliniques, il convient de tenir compte du fait que ces dernières ne sont pas ajustées aux risques. L'ajustement aux risques réalisé en médecine somatique aiguë, à l'aide des caractéristiques "sexe, âge et type d'assurance", ne fait apparaître que de faibles écarts par rapport aux résultats non ajustés. Sur la base de cette conclusion, il a été décidé de renoncer à un ajustement des risques dans le domaine de la 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 utilisables à titre 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	
	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**
1	153	173	79.7%	74.6%	9.03	8.91	9.05	8.98	8.95	8.92	9.31	9.13	9.48	9.51
2	Groupe résiduel	51	20.5%	38.1%	8.00	7.35	7.62	7.52	8.65	8.13	8.16	7.84	8.50	8.20
3	36	38	48.6%	60.3%	8.61	8.53	8.53	8.29	8.09	8.59	8.81	8.55	9.06	8.97
4	144	132	57.6%	55.9%	8.85	8.70	8.80	8.65	9.05	8.35	8.89	8.57	9.26	8.85
5	213	293	47.4%	60.2%	8.99	9.26	9.02	9.09	8.98	9.18	9.03	9.24	9.32	9.54
6	64	54	61.5%	55.1%	9.33	9.30	9.33	8.98	9.20	9.61	9.30	9.53	9.57	9.67
7	43	80	45.7%	48.8%	8.70	8.43	8.40	8.60	8.95	8.87	8.28	9.01	9.09	9.31
8	96	134	51.1%	56.5%	8.67	8.77	8.36	8.40	8.88	8.65	8.92	8.81	9.34	9.34
9	100	91	62.1%	48.9%	9.41	9.54	9.12	9.52	9.09	9.60	9.24	9.53	9.47	9.74
10	85	54	63.9%	41.2%	8.99	9.42	9.19	9.34	9.30	9.23	9.22	9.04	9.46	9.56
11	81	114	43.5%	50.9%	9.16	8.84	8.66	8.50	8.38	8.58	9.06	8.75	9.56	9.29
12	69	109	39.9%	36.9%	8.31	8.48	8.12	8.32	8.79	8.23	8.62	8.65	9.13	9.21
13	106	117	45.9%	48.8%	9.19	9.20	8.96	8.76	9.14	9.07	9.12	8.97	9.47	9.47
14	121	138	56.5%	58.7%	9.07	9.51	8.81	9.17	9.32	9.30	8.88	9.33	9.47	9.77
15	63	79	37.5%	38.0%	9.29	9.23	8.78	8.70	8.64	8.45	9.05	9.18	9.35	9.45
16		65		56.0%		9.39		9.34		9.26		9.58		9.77

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	
	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**
17	86	68	63.7%	58.6%	9.23	8.53	9.05	8.71	9.13	8.85	9.21	8.76	9.47	9.61
18	54	47	58.7%	59.5%	8.37	8.17	8.26	8.42	8.41	8.15	8.36	8.68	8.98	9.15
19	79	84	41.8%	35.3%	8.05	7.99	8.21	8.28	8.77	8.74	8.55	8.70	9.05	8.81
20	35	33	42.2%	39.3%	8.71	7.58	8.16	7.91	8.23	8.37	8.59	8.33	9.31	9.21
21	76	72	55.1%	52.6%	8.84	8.85	8.76	8.75	9.08	9.17	9.41	9.07	9.61	9.58
22	Groupe résiduel	38	26.0%	44.7%	9.15	7.21	9.23	7.54	9.38	8.14	9.42	8.30	9.23	8.61
23	90	68	70.3%	55.7%	8.47	8.79	8.40	8.68	8.72	9.31	8.76	8.82	9.46	9.51
24	35	44	45.5%	50.0%	9.59	8.68	9.06	8.80	9.44	8.74	9.21	9.00	9.53	9.18
25	46	88	52.9%	56.1%	9.22	8.68	8.93	8.69	9.24	8.31	9.13	8.72	9.49	9.16
26	33	76	50.0%	52.1%	9.13	8.30	8.45	8.51	8.93	8.41	9.15	8.72	9.55	9.24
27	Groupe résiduel	40	38.6%	42.1%	9.00	8.95	8.41	8.59	8.47	8.58	8.76	8.51	9.14	9.27
28	Groupe résiduel	40	37.0%	36.7%	8.06	8.58	7.56	7.97	7.75	8.32	8.06	8.13	8.35	9.08
29	Groupe résiduel	33	44.4%	33.0%	8.75	7.75	8.25	7.34	8.50	7.96	8.25	8.19	8.38	8.76
30	Groupe résiduel	48	54.8%	43.2%	7.65	8.19	8.00	8.13	9.00	8.91	8.24	8.13	8.59	8.85
31	42	46	42.9%	47.9%	8.22	8.56	8.07	8.58	8.56	8.50	8.54	8.78	8.62	9.00
32	50	86	56.8%	86.9%	8.74	8.18	8.28	8.08	8.37	8.13	8.32	8.41	9.18	8.92
33	Groupe résiduel	33	24.7%	61.1%	9.18	8.28	8.59	8.24	8.64	8.70	9.06	8.33	9.65	9.00
34	49	39	46.7%	44.8%	9.04	8.13	8.86	8.44	8.43	7.97	9.14	8.31	9.65	8.97
35	81	92	37.2%	34.8%	8.05	8.64	7.78	8.45	7.99	8.53	8.35	8.59	8.58	9.08

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	
	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**
36	129	88	32.7%	35.9%	7.64	7.63	7.51	7.66	7.83	8.04	7.84	8.15	8.44	8.76
37	86	114	47.0%	54.0%	8.64	8.57	8.45	8.51	8.61	8.59	8.87	8.96	8.94	9.29
38	139	190	61.8%	67.9%	9.09	9.34	9.09	8.96	9.38	9.09	9.26	9.24	9.38	9.53
39	143	152	47.7%	51.5%	9.28	8.64	8.94	8.45	9.18	8.78	9.32	8.77	9.63	9.15
40	67	77	54.9%	56.6%	8.93	8.82	9.11	8.78	8.60	8.11	9.09	8.97	9.18	9.32
41	184	206	64.8%	66.5%	9.18	9.16	8.86	8.85	9.05	8.74	9.19	9.12	9.55	9.50
42	50	44	64.1%	65.7%	9.80	9.57	9.62	9.35	9.45	9.14	9.70	9.55	9.84	9.89
43	36	35	57.1%	47.3%	8.29	8.03	8.31	8.47	8.84	7.96	8.49	8.71	9.17	9.06
44	238	247	67.4%	74.8%	9.25	9.26	9.03	9.30	9.25	9.17	9.37	9.44	9.65	9.62
45	155	153	48.4%	46.6%	9.43	8.97	9.15	8.65	9.46	9.07	9.15	9.01	9.60	9.40
46		45		88.2%		7.80		7.76		8.75		8.33		8.84
47	129	165	49.6%	55.0%	8.80	8.97	8.73	8.70	8.63	8.63	8.99	9.06	9.33	9.23
48	207	200	60.0%	57.1%	8.82	8.60	8.79	8.79	8.49	8.34	9.01	8.85	9.22	9.22
49	48	59	46.2%	41.3%	9.63	9.84	9.49	9.69	9.09	9.60	9.63	9.64	9.87	9.79
50	48	99	58.5%	61.5%	9.50	8.92	9.17	8.99	9.48	8.63	9.35	9.04	9.81	9.39
51	45	58	39.1%	43.3%	8.75	8.26	8.64	8.40	8.56	8.18	9.22	9.14	9.29	9.28
52	34	33	58.6%	54.1%	8.88	9.16	8.67	8.94	8.80	9.27	8.82	9.24	9.30	9.48
53	52	62	63.4%	56.4%	9.19	9.23	9.21	9.18	9.42	9.44	9.25	9.29	9.67	9.69
54	95	99	60.9%	57.2%	9.05	9.02	9.01	8.88	8.39	8.57	8.96	8.97	9.12	9.12

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	
	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**
55	74	50	82.2%	70.4%	9.82	9.86	9.57	9.67	9.67	9.66	9.70	9.70	9.90	9.88
56	76	105	35.3%	57.4%	7.95	8.65	8.36	8.84	8.56	8.64	8.72	9.15	9.13	9.37
57	154	177	65.3%	53.3%	8.97	9.32	8.92	9.12	8.85	8.70	9.01	9.22	9.38	9.46
58	82	82	65.1%	57.7%	8.91	9.00	8.91	8.72	9.05	8.66	9.09	9.00	9.55	9.50
59	Groupe résiduel	31	51.1%	45.6%	9.22	8.39	8.91	8.26	8.68	8.60	8.70	8.42	9.39	9.10
60	206	169	53.9%	52.3%	8.75	8.71	8.57	8.63	8.87	8.54	8.79	8.85	9.24	9.11
61	63	89	45.7%	74.2%	8.15	8.63	8.44	8.67	8.30	8.87	8.79	8.93	8.87	9.22
62	64	66	74.4%	82.5%	8.86	8.88	8.67	8.86	8.77	9.21	8.84	8.92	9.24	9.30
63	114	120	45.8%	47.2%	8.25	8.42	8.44	8.56	8.23	8.48	8.65	8.89	8.96	9.06
64	97	102	65.5%	53.1%	8.69	8.84	8.90	8.98	8.80	9.10	8.81	9.18	9.31	9.37
65	78	101	45.9%	59.4%	8.60	8.55	8.64	8.54	8.69	8.80	8.79	9.05	9.29	9.44
66	78	75	60.5%	50.3%	8.41	8.79	8.61	8.62	8.25	7.81	8.93	9.23	8.97	9.19
67	80	73	60.2%	57.5%	8.90	9.00	8.71	8.96	9.00	8.89	9.11	9.32	9.41	9.49
68	42	40	80.8%	69.0%	9.76	9.53	9.31	9.15	8.92	8.91	9.24	9.33	9.64	9.73
69	32	37	43.2%	56.1%	8.25	9.46	7.81	8.84	7.81	8.08	8.78	9.22	8.53	9.24
70	68	64	48.2%	50.4%	9.46	9.22	9.33	9.03	9.33	9.25	9.48	8.98	9.67	9.27
71	117	168	58.5%	70.0%	9.03	9.08	8.98	9.06	8.68	8.97	9.15	9.31	9.44	9.51
72	49	50	56.3%	53.8%	8.31	9.23	8.41	8.88	8.59	9.10	8.82	9.08	9.12	9.24
73	Groupe résiduel	35	51.9%	63.6%	9.12	8.91	8.92	8.62	9.04	8.94	9.31	8.97	9.50	9.00

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	
	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**	2015	**2016**
74	133	136	55.2%	49.3%	8.81	8.84	8.71	8.74	8.68	8.85	8.99	9.07	9.35	9.29
75	199	212	64.0%	59.4%	9.13	8.62	8.99	8.82	9.07	9.03	9.25	9.01	9.59	9.23
Groupe résidu cliniques < 30 DS	593	427	42.7%	42.5%	8.65	8.45	8.43	8.33	8.55	8.63	8.77	8.79	9.19	9.23
Collectif total CH	6446	**7332**	52.3%	**53.1%**	8.88	**8.82**	8.75	**8.73**	8.84	**8.77**	8.99	**8.97**	9.33	**9.32**

* Terminologie des questions et échelles de réponse:

Retour:	Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire? Echelle de réponse: 0 =„non, certainement pas"; 10=„oui, certainement"
Qualité du traitement:	Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié? Echelle de réponse: 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 de 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 de réponse: 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 de réponse: 0= „non, jamais"; 10=„oui, toujours"