

Satisfaction des patients – 2017

Description générales des graphiques

- Les cinq graphiques représentent les notes de satisfaction, **non ajustées aux risques**, obtenues pour chaque question.
- La forme choisie (graphique en entonnoir) tient compte des différences entre cliniques/hôpitaux en ce qui concerne le nombre de patients. En utilisant des graphiques il est possible de montrer s'il y a des différences entre les cliniques/ hôpitaux.
- Les grands cliniques/ hôpitaux avec beaucoup de questionnaires retournés se trouvent à droite, les petits vers la gauche.

Légende des graphiques

- Comme les moyennes obtenues aux différentes questions se situent toutes entre 7 et 10, seule la partie concernée de l'échelle (7-10) est représentée sur l'axe vertical (axe des y). Le taux de retour est indiqué sur l'axe horizontal (axe x).
- La moyenne du collectif global (tous les patients interrogés) constitue la valeur de référence (ligne rouge horizontale).
- Les lignes bleues (entonnoirs) représentent les intervalles de confiance à 95 % pour le nombre de questionnaires retournés.
- Chaque cercle noir correspond à une clinique/ un hôpital.
- Les cliniques/hôpitaux dont les moyennes se situent en dehors de l'entonnoir ont des valeurs significativement plus mauvaises (au-dessous de la ligne bleue inférieure) ou meilleures (au-dessus de la ligne bleue supérieure) que le collectif global. Au premier coup d'œil, les écarts entre cliniques/hôpitaux semblent importants, mais une analyse plus précise montre qu'ils sont minimes.
- Les cliniques/hôpitaux qui comptent moins de 30 questionnaires retournés ne sont pas représentés.
- Dans la fenêtre pop-up se trouve les informations suivant :
 - o Les résultats de l'enquête
 - o Le taux de retour en pourcent
 - o Le nombre des questionnaires retournés
 - o Les éventuels commentaires des cliniques/ hôpitaux