

Satisfaction des patients en réadaptation

Rapport comparatif national

Mesure 2019

Décembre 2019, 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.....	5
2.3 Analyses statistiques.....	5
3 Résultats.....	8
3.1 Description de l'échantillon.....	8
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2019.....	8
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance, et langue du collectif des répondants.....	11
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants.....	13
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2019.....	14
3.3 Evolution depuis 2018 du niveau de satisfaction des patient-e-s.....	16
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction.....	17
4 Synthèse et conclusion.....	27
Bibliographie.....	29
Liste des figures.....	30
Liste des tableaux.....	30
Annexes.....	31
Mentions légales.....	43

Résumé

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction 2019 de l'ANQ réalisée auprès des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en clinique de réadaptation ou unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus en Suisse (ci-après : cliniques). C'est la 7^{ème} enquête nationale de satisfaction depuis 2013 et la 2^{ème} édition qui utilise la version du questionnaire (2.0 ; six questions).

Dans le but de simplifier et minimiser l'effort à fournir par les cliniques, les structures et processus de mesure ont été modifiés. Ainsi, un nouveau centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet désormais les questionnaires à toutes les institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fourni aux cliniques l'accès en ligne des résultats. Aussi, les patient-e-s peuvent maintenant systématiquement choisir le format de l'enquête : papier ou en ligne.

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2019 (46,7%) est discrètement inférieur à celui de l'année précédente (48,7%), les caractéristiques sociodémographiques et asséurologiques des répondant-e-s sont restées globalement stables. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la deuxième fois, montre que six répondant-e-s sur dix avaient considéré leur état de santé comme bon et qu'une personne sur cinq l'avait jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête.

Le niveau de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en réadaptation continue à être élevé. En effet, pour cinq questions sur six il est en moyenne supérieur à 4, sur une échelle allant de 1 à 5 (et presque un patient-e sur deux a coché le niveau de satisfaction le plus élevé à ces questions). Le meilleur résultat a été obtenu pour la question touchant à la communication, suivi par les questions sur les attentes des patient-e-s, l'information concernant le séjour, l'implication des patient-e-s dans les décisions et la qualité de la prise en charge. Les réponses problématiques, indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondant-e-s : d'un minimum de 3,3% pour les questions communication et qualité de la prise en charge, à un maximum de 6,6% pour l'implication dans les décisions.

Les comparaisons temporelles des années 2018 et 2019 montrent des niveaux de satisfaction stables.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait qu'on ne peut généraliser ces résultats à l'ensemble des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique de réadaptation. En effet les cliniques ne sont pas obligées de fournir les caractéristiques sociodémographiques de la population source, celles-ci ont pu être obtenues, à titre volontaire, pour dix cliniques. La comparaison des caractéristiques des répondant-e-s avec celles de la population source pour les 10 cliniques a montré que les répondant-e-s étaient plus souvent des hommes, un peu plus âgé-e-s et avec plus fréquemment une assurance privée ou semi-privée que la population source. Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats ne s'est fait que sur un nombre limité de variables (âge, genre, assurance et état de santé), celles disponibles pour les analyses.

1 Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation par les patient-e-s¹ de la qualité des prestations fournies par une clinique ou un service de réadaptation constitue un indicateur de qualité important et reconnu. En effet, la satisfaction des patient-e-s est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les cliniques. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du/de la patient-e, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux mesures thérapeutiques proposées (1). Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires (p. ex. cliniques et médecins leur envoyant des patient-e-s) que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) que pour le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en réadaptation fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ (2). Ainsi, les cliniques de réadaptation et unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus en Suisse (ci-après: cliniques) qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. En 2019, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013, conformément au concept d'évaluation de l'ANQ (3 et 4).

Le nouveau questionnaire, développé en 2017 par le groupe qualité responsable du projet d'enquête de satisfaction auprès des patient-e-s, a été utilisé pour la deuxième fois en 2019. Il comporte six questions en lien avec la satisfaction, avec des échelles de réponse ordinales à cinq degrés, et quatre questions ciblant les caractéristiques socio-démographiques des répondants.

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, cela permet aux 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 d'évaluer la satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en réadaptation en Suisse en 2019 pour l'ensemble des cliniques. Ce rapport présente également l'évolution de la satisfaction des patient-e-s depuis l'année passée ainsi que les caractéristiques des participants (âge, genre, assurance) depuis 2016 et leur état de santé auto-reporté depuis 2018.

¹ Dans ce rapport, les termes « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en réadaptation en 2019 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, 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 » (3).

2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s et sorti-e-s entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2019 d'un service de réadaptation ou d'une clinique. Les patient-e-s décédé-e-s ou n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire comprenant six questions traitant de la satisfaction des patient-e-s (voir annexes) :

- (1) Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ? (*Qualité de la prise en charge*)
- (2) Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ? (*Information sur le séjour*)
- (3) Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ? (*Implication dans les décisions*)
- (4) Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? (*Réponses compréhensibles*)
- (5) Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ? (*Thérapies selon vos attentes*)
- (6) Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.) ? (*Organisation de l'après le séjour*)

La satisfaction concernant les aspects mentionnés ci-dessus a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés.

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) et l'état de santé auto-reporté des patient-e-s (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais).

Depuis 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 de l'échantillon comprennent

- (a) la qualité des données : 1 - taux de réponses obtenus et 2 - taux de remplissage des questionnaires retournés qui concerne le pourcentage de valeurs manquantes aux questions de satisfaction d'une part et aux questions sociodémographiques d'autre part ;
- (b) la composition de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance, la langue du questionnaire et l'état de santé auto-reporté des patient-e-s. Des comparaisons dans le temps sont par ailleurs présentées pour ces variables pour les quatre dernières années (deux années pour l'état de santé auto-reporté) ; aussi, des résultats stratifiés par catégorie d'âge sont présentés pour l'état de santé auto-reporté.

Evaluation des réponses

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%) respectif 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 réponses manquantes sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques.

Les pourcentages et moyennes 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, la différence entre elles peut être considérée comme statistiquement significative.

Comparaisons dans le temps

Des comparaisons dans le temps sont également présentées pour chacune des six questions de satisfaction, pour l'ensemble des cliniques suisses ; ces comparaisons sont toutefois limitées aux années 2018 et 2019 car un nouveau questionnaire a été mis en œuvre en 2018. Ces résultats ainsi que ceux des moyennes non ajustées pour chaque clinique, sont présentés en annexes (cf. Tableau 5 et 6, respectivement). La comparaison statistique des résultats de ces deux années a été analysée avec le test de Student (test t).

Calcul des moyennes pour les questions

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 ou modalité indiquant la plus basse fréquence ; 5=réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée).

Ce rapport présente des moyennes calculées à partir de la conversion d'une échelle ordinaire (p. ex. toujours, très souvent, ..., 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 de satisfaction 1 à 6, les graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes ajustées de satisfaction de chaque clinique. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (9, 10). L'ajustement effectué prend en considération les facteurs confondants potentiels identifiés, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté. Toutes les cliniques sont prises en compte et présentées dans les graphiques. Les cliniques présentant un petit nombre de questionnaires complétés (N<20) sont toutefois clairement identifiées dans ces graphiques car l'interprétation des résultats 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 clinique, sont présentées dans les annexes (Tableau 6).



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 le calcul des moyennes ajustées, cela signifie que seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés.

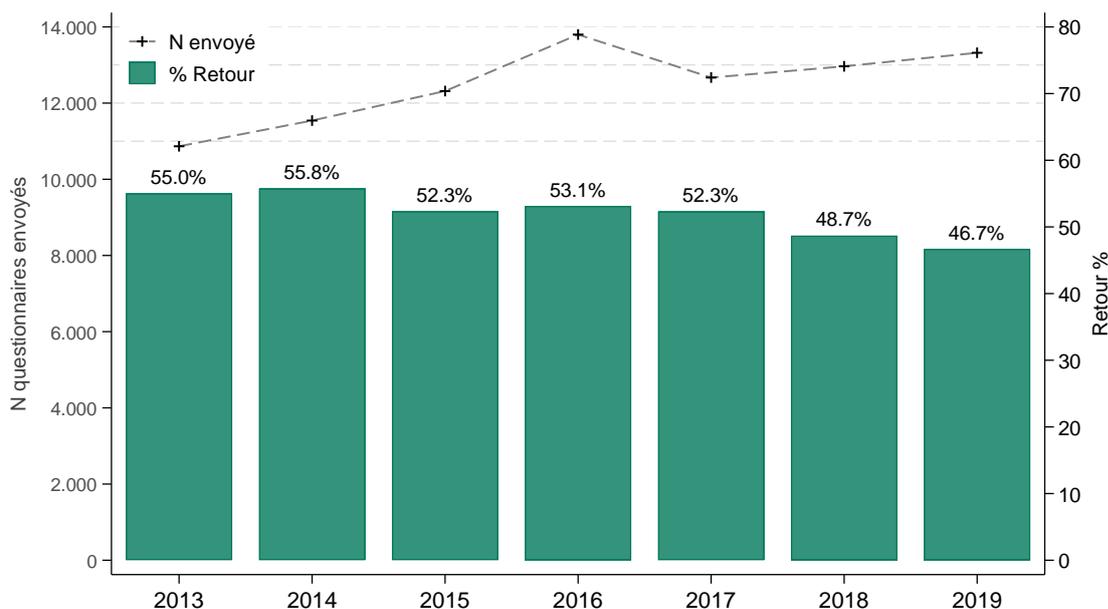
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2019

En 2019, 102 cliniques – ont participé à l'enquête nationale de satisfaction, pour un total de 13'321 questionnaires envoyés aux patient-e-s sorti-e-s en avril ou mai 2019, et un taux de réponse de 46,7% (6'221 questionnaires renvoyés). Le taux de réponses 2019 est inférieur à celui de 2018 (48,7%) et le moins élevé depuis le début des enquêtes de satisfaction en réadaptation (2013). Les taux de réponses par clinique varient entre un minimum de 19% et un maximum de 88% (25% et 80 % respectivement en 2018). Par ailleurs, tandis qu'environ la moitié des cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses en 2019, 16 cliniques ont obtenu moins de 20 questionnaires en retour. La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2013, ainsi que le nombre des questionnaires envoyés chaque année.

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés (2013-2019)



Seuls 180 patient-e-s, donc moins de 3%, ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. Tandis que 37 cliniques n'ont obtenus aucune réponse électronique, cette option a été choisie par un maximum de 15% des participant-e-s d'une clinique.

Plus de 3/4 des patient-e-s ont répondu à toutes les questions de satisfaction et plus de 8 patient-e-s sur 10 ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto reporté (chiffres similaires pour 2018 ; cf Tableau 2 en annexes). Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs socio-démographiques pour 2018 et 2019 sont présentées dans les figures 2 et 3.

Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction

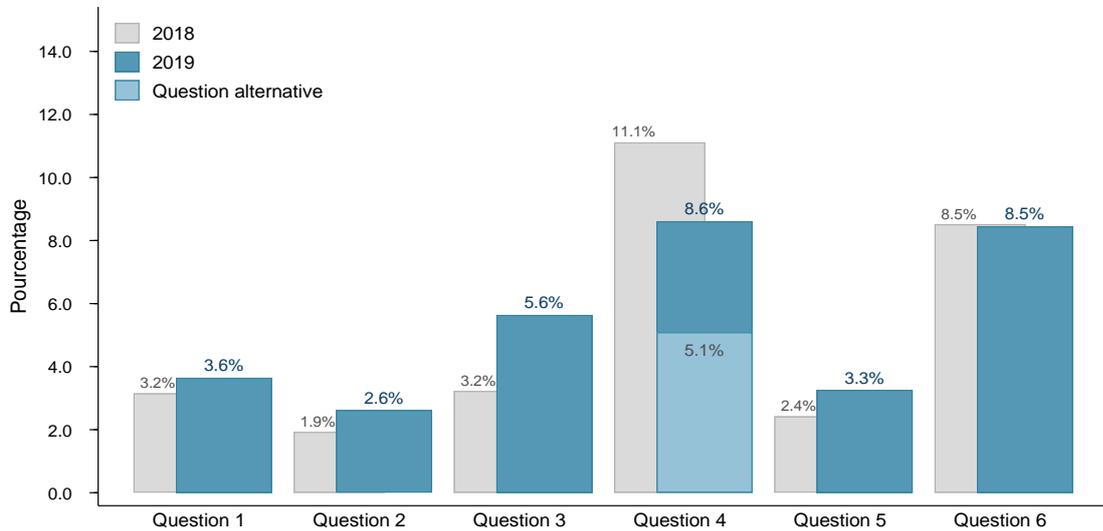
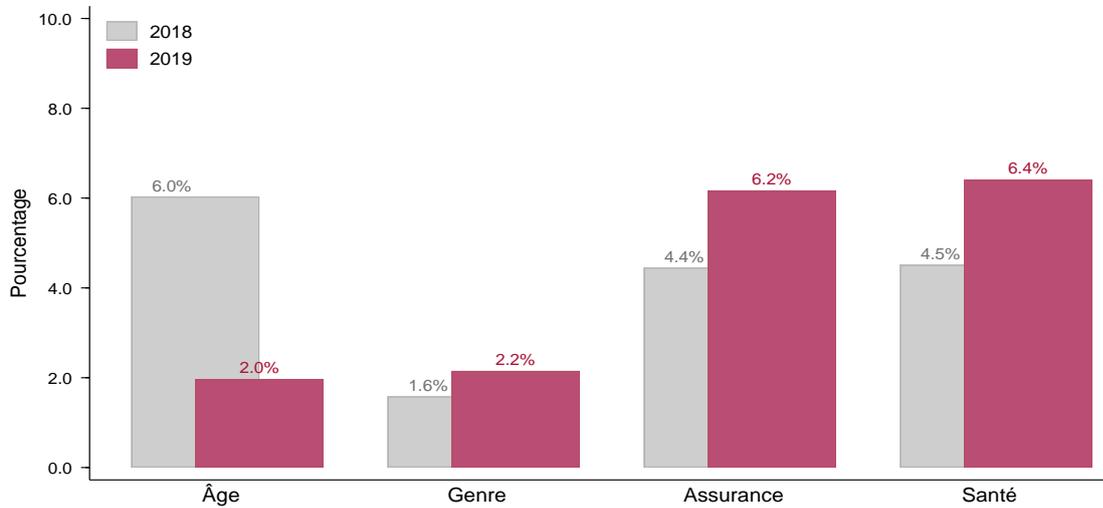


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques

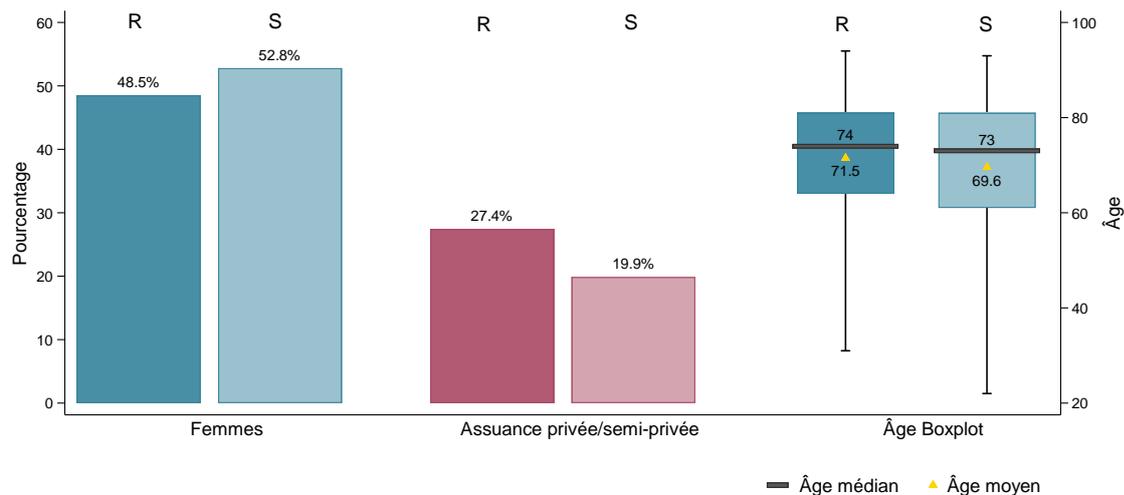


Commentaires :

- Le taux de retour global (46,7%) est inférieur à celui des enquêtes précédentes.
- Peu de personnes (3%) ont choisi de répondre en ligne.
- La qualité des données a légèrement baissé par rapport à 2018, avec 20,3% des répondant-e-s qui n'ont pas répondu à au moins une question de satisfaction (2018 : 16,5%) ; les proportions de données manquantes des autres variables montrent une diminution pour l'âge et une augmentation pour la santé auto reporté et le type d'assurance (>5%).

Pour avoir une estimation de la représentativité de l'échantillon des répondant-e-s, les caractéristiques de tous les patient-e-s éligibles (i.e. population « source ») de dix cliniques ont été mises à disposition par ces dernières (N=1725). Dans le graphique suivant (figure 4), l'âge, le genre et le statut d'assurance des répondants sont comparés à ceux de la population « source » de ces cliniques.

Figure 4 : Comparaison des caractéristiques des répondants et de la population source



Note : R=répondant-e-s (couleur plus foncé) ; S= population source (couleur plus claire). L'âge est présenté sous forme d'un boxplot : médiane et moyenne ; le rectangle (box) : du premier au troisième quartile et extensions de 1%-99%

Commentaires :

- Par rapport à la population source, les répondant-e-s sont plus souvent des hommes, des patient-e-s plus âgé-e-s, avec une assurance privée ou semi-privée.

3.1.2 Âge, genre, type d'assurance, et langue du collectif des répondants

Les figures 5 à 8 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées, pour les quatre dernières années d'enquête (le détail des classes d'âge pour les quatre années d'enquête est présenté dans le tableau 3, en annexe).

Les données manquantes sont de 2,0% pour l'âge, de 2,2% pour le genre et de 6,2% pour le type d'assurance.

Figure 5 : Distribution des classes d'âge et âge moyen (2016-2019)

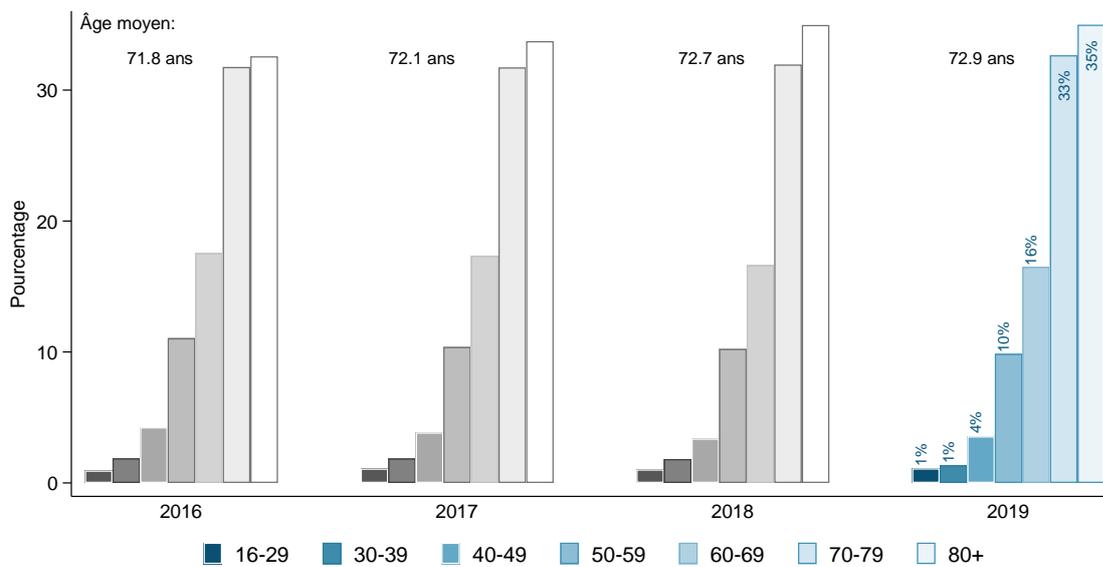
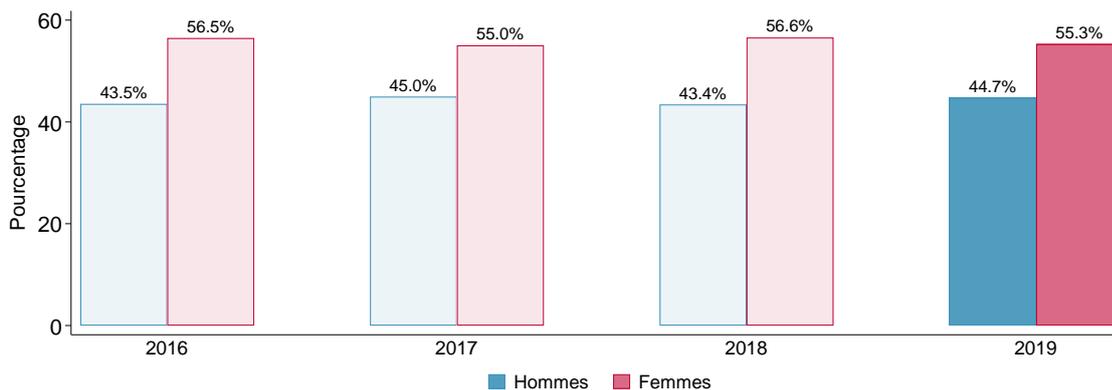


Figure 6 : Distribution du genre (2016-2019)



Commentaires :

- L'âge moyen continue d'augmenter très légèrement en 2019 ; la distribution des classes d'âge est restée relativement stable.
- La proportion de femmes et d'hommes est restée stable au cours des années d'enquête.

Figure 7 : Distribution du type d'assurance (2016-2019)

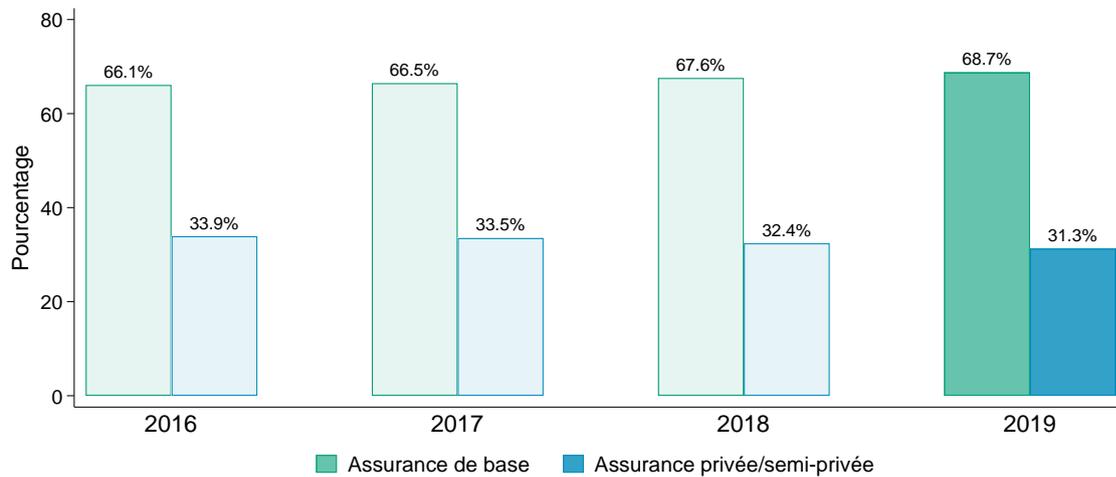
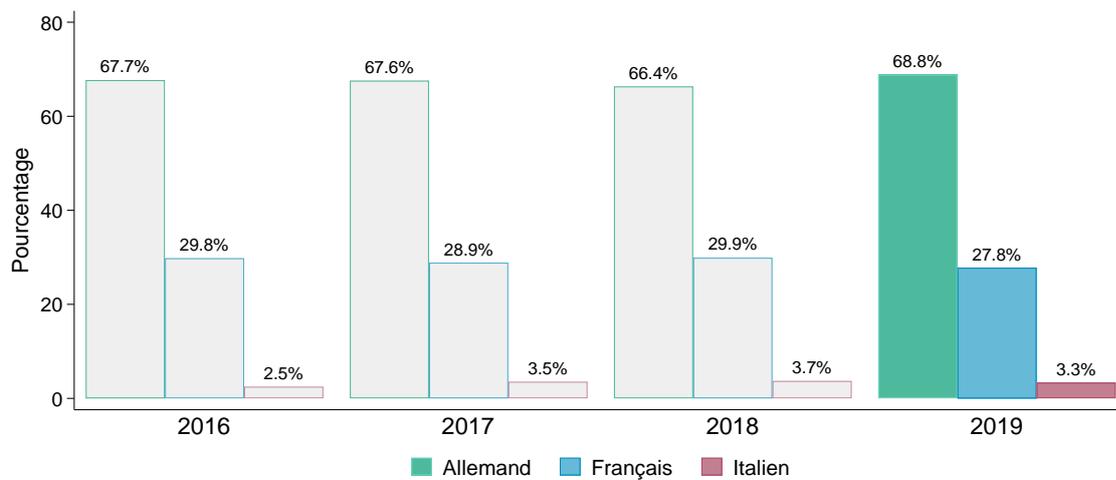


Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2016-2019)



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base continue d'augmenter très légèrement. La différence absolue, entre 2016 et 2019, n'est que de 2,6 points de pourcentage toutefois.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue varie très légèrement entre les années, sans tendance claire.

3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s

Les figures 9 et 10 présentent les résultats concernant l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, globalement, pour 2018 et 2019, et par catégorie d'âge ; la proportion de données manquantes est élevée (6,4%).

Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s en 2018 et 2019

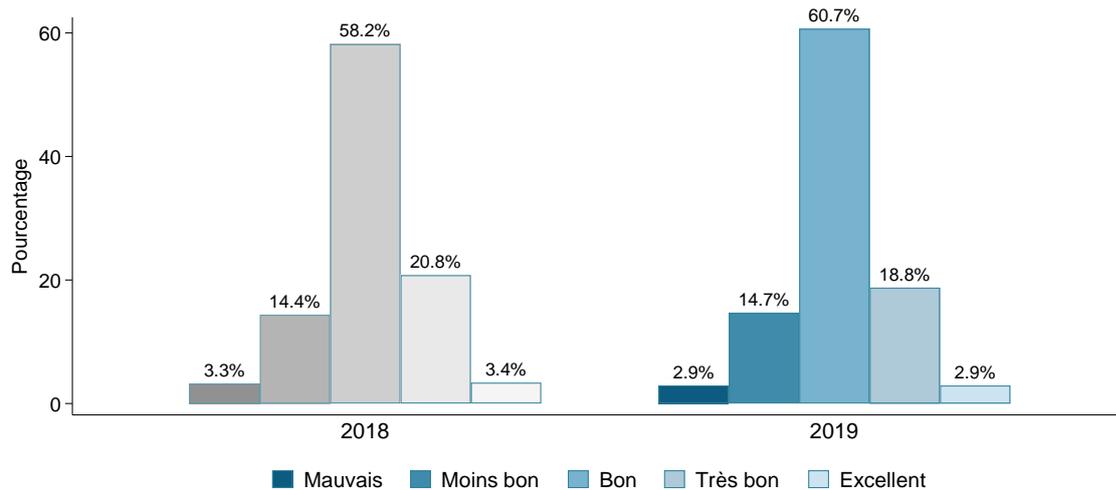
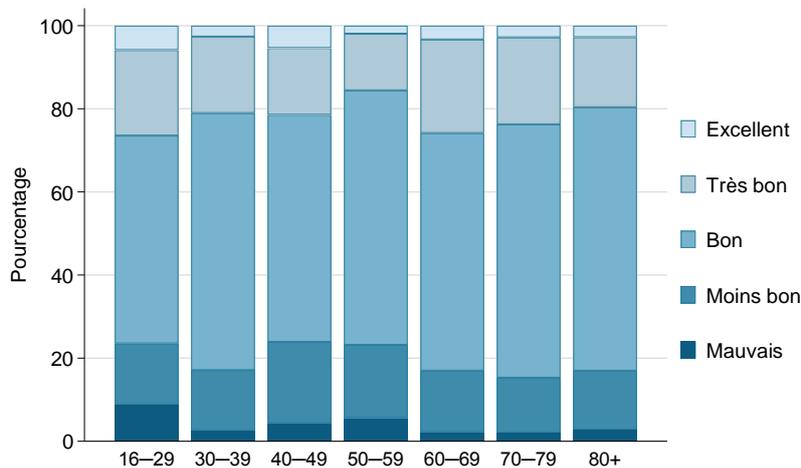


Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge en 2019



Commentaires :

- Une majorité des répondant-e-s (60,7%) considèrent que leur état de santé était bon et plus d'une personne sur cinq (21,7%) estiment qu'il était très bon ou excellent.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : environ un quart des patient-e-s de moins de 60 ans jugent leur état de santé moins bon ou mauvais ; cette proportion ne dépasse pas 20% pour les personnes plus âgées, même pas pour la catégorie de 80 ans ou plus.

3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2019

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 des six questions, leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 11), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 1).

Figure 11 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question, 2019

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

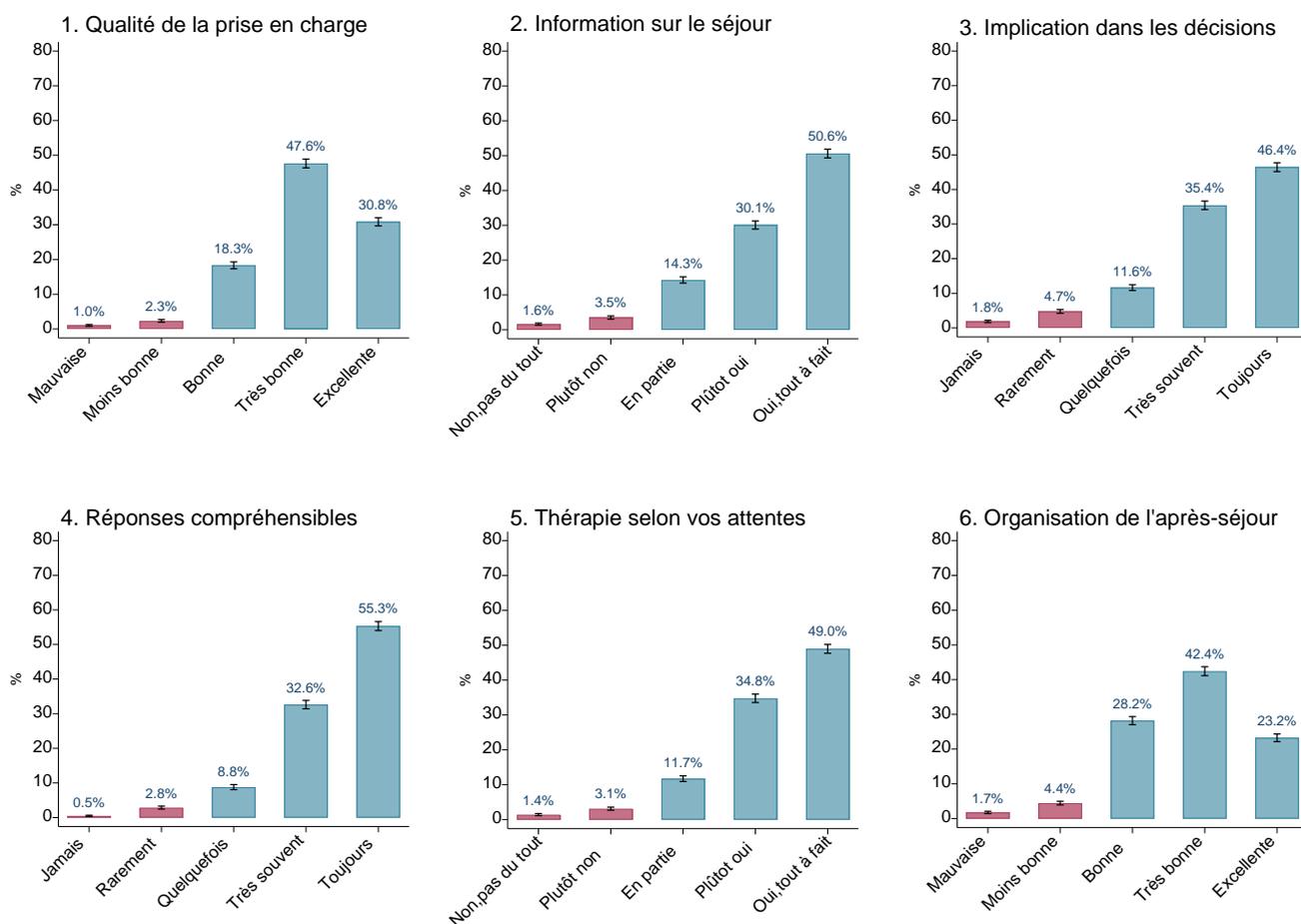


Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2019

Nombre de questionnaires retournés: 6'221	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 6'221)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?	5'994	4.05	[4.03, 4.07]	3.3%	3.6%	
2. Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ?	6'058	4.25	[4.22, 4.27]	5.1%	2.6%	
3. Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?	5'870	4.20	[4.17, 4.22]	6.6%	5.6%	
4. Avez-vous eu des réponses compréhensibles à vos questions ?	5'685	4.39	[4.37, 4.42]	3.3%	8.6%	5.1%
5. Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?	6'018	4.27	[4.25, 4.29]	4.5%	3.3%	
6. Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc) ?	5'695	3.81	[3.79, 3.83]	6.2%	8.5%	

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 »)

Sans réponse* : pourcentage des 6221 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abbréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas pu poser des questions » (question 4).

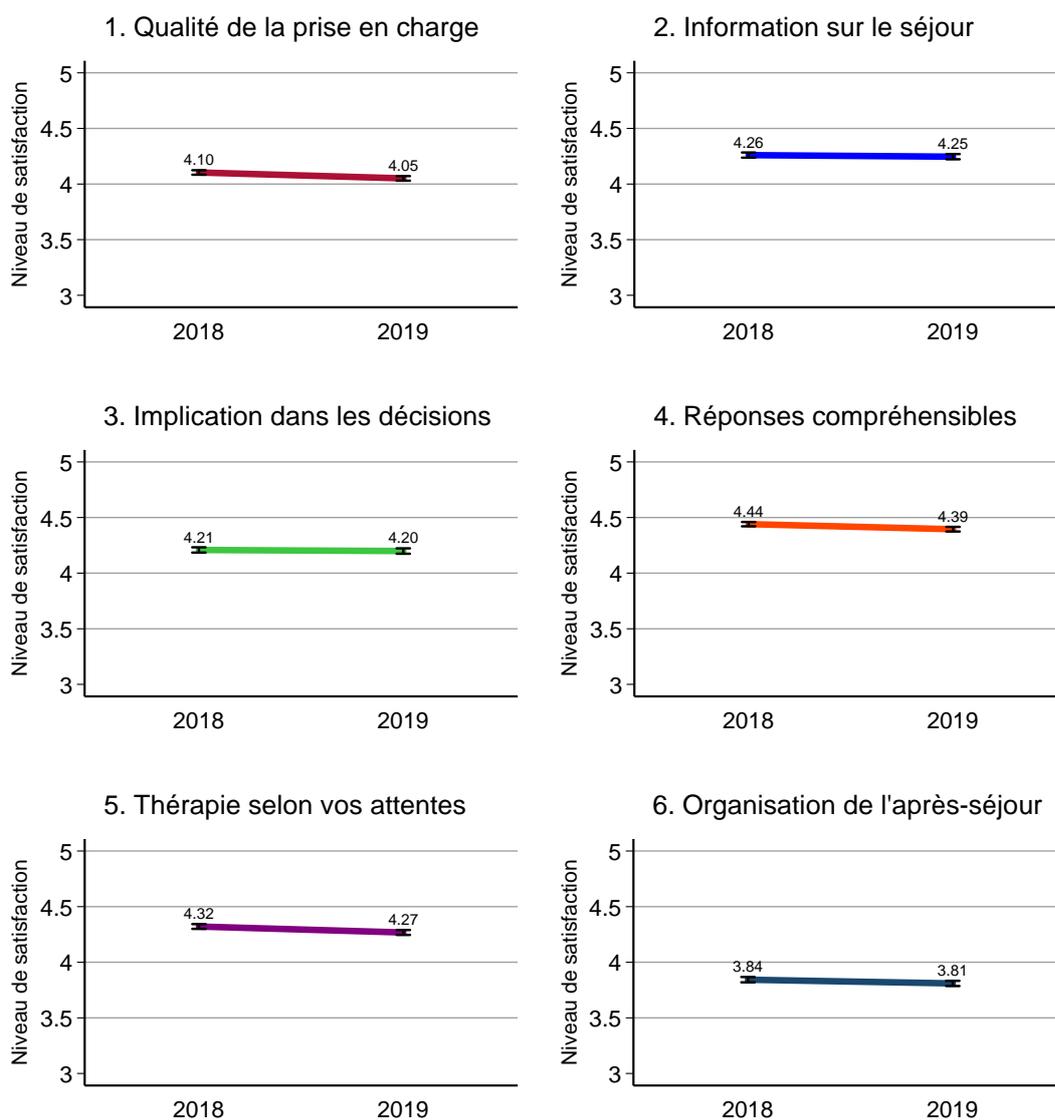
Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction intermédiaire à élevé ; les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 4 et 5.
- Les questions concernant l'organisation de l'après-séjour et la qualité de la prise en charge (questions 6 et 1) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- Les proportions les plus élevées de réponses problématiques (plus de 6%) ont été observées pour les questions 3 (implication du/de la patient-e dans les décisions) et 6 (organisation de l'après-séjour).
- Les questions 4 et 6 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (8,6% et 8,5% respectivement) ; 5,1% des répondants ont coché par ailleurs la réponse alternative de la question 4.
- Les questions 2, 3, 4 et 5 présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par une majorité des patient-e-s ; ce taux dépasse 50% pour les questions 2 et 4. En revanche, les questions 1 et 6 présentent des distributions plus favorables, ressemblant davantage à une distribution normale.

3.3 Evolution depuis 2018 du niveau de satisfaction des patient-e-s

Les moyennes des réponses aux six questions de satisfaction des enquêtes 2018 et 2019, et leurs intervalles de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 12 pour l'ensemble des patient-e-s (cf. Tableau 5 en annexe).

Figure 12 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation de 2018-2019



Commentaires :

- Les moyennes de satisfaction des six questions sont stables par rapport à la mesure 2018.
- Les proportions de réponses problématiques pour ces questions sont restées aussi globalement stables (cf. Tableaux 5 en annexes)

3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction

Les figures 13 à 18 présentent simultanément les résultats de toutes les cliniques au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ; ces derniers représentent les moyennes ajustées (âge, genre, type d'assurance et état de santé auto déclaré) de tous les cliniques, pour les questions 1 à 6 séparément.

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 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 13 à 18) : explications

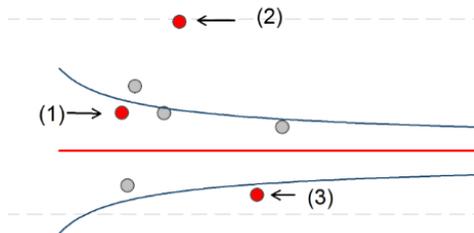
- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée).
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement pour la question considérée (cf Tableau 2 et Tableau 6 en annexes).
- 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%. Ce dernier est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retourné est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point représente une clinique. Les cliniques rassemblant moins de 20 questionnaires évalués par question sont représentées, dans le graphique, par des symboles blancs et sans les limites de contrôle.
- Plus une clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires avec des données complètes d'ajustement, plus elle se situera sur la droite 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).

Interprétation des intervalles de confiance : précisions

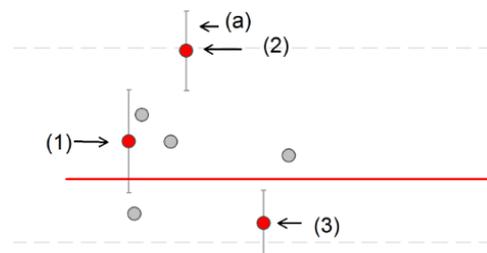
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle (IC à 95%) représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des cliniques qui se trouvent dans le tableau 6 en annexe. Les intervalles de confiance des cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir (Figures 13 à 18) 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 dans le tableau 6 (ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95%



- Les cliniques situées *dans* l'entonnoir délimité par les bornes bleues (1) ont des valeurs ajustées qui ne sont *pas* statistiquement significativement différentes de la moyenne du collectif global. Les cliniques qui se situent à l'extérieur de l'entonnoir (au-dessus (2) ou en-dessous (3)) ont une moyenne ajustée statistiquement significativement différente de la moyenne du collectif global.
- Si une valeur est statistiquement significativement différente de la moyenne du collectif global, sa différence 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).

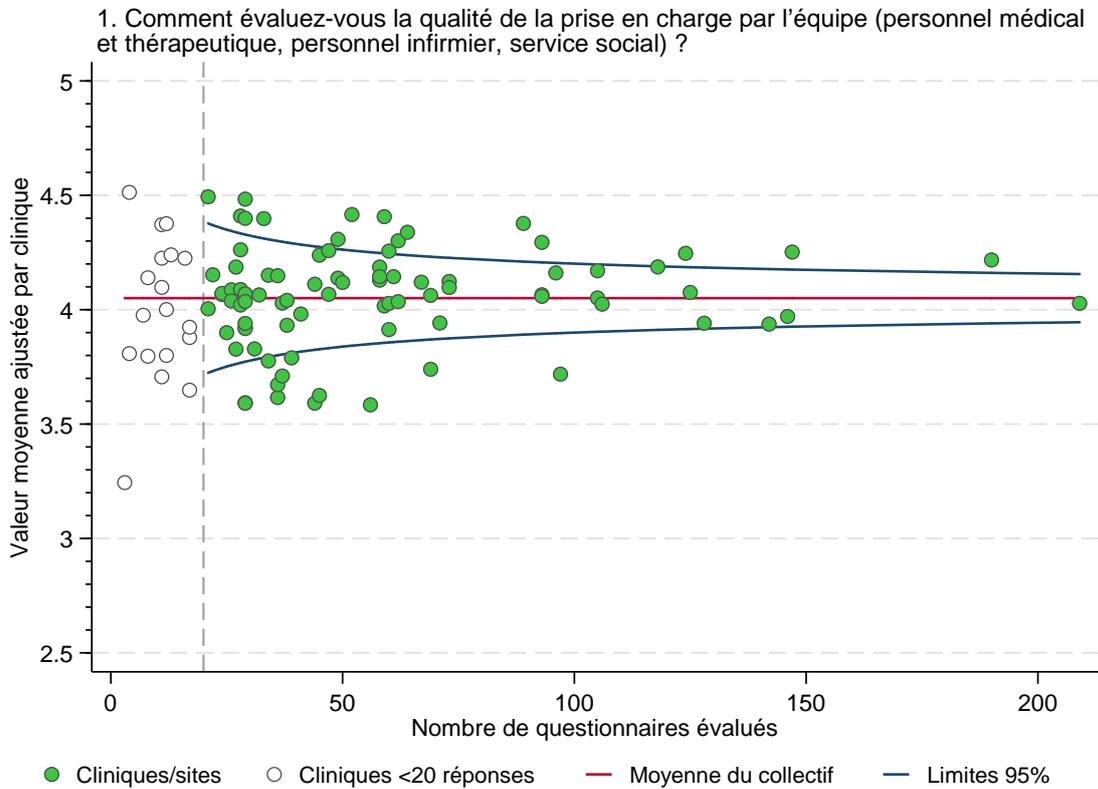
- Pour chaque clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'une clinique croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de la clinique n'est pas statistiquement 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 (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 6 (moyennes ajustées par 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 clinique. Un ajustement a été effectué pour l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté, ce qui permet de prendre en considération les différences entre 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 patient-e-s avec un état de santé subjectif moins bon ou mauvais jugent la qualité de leur séjour à la clinique plus sévèrement. L'ajustement tiendra compte de ce fait et les moyennes des cliniques comprenant une proportion élevée de patient-e-s avec un état de santé auto-reporté mauvais ou moins bon sont ajustées vers le haut et celles ayant une faible proportion sont ajustées vers le bas. Le principe est identique pour les ajustements réalisés sur les autres variables.

Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'189)

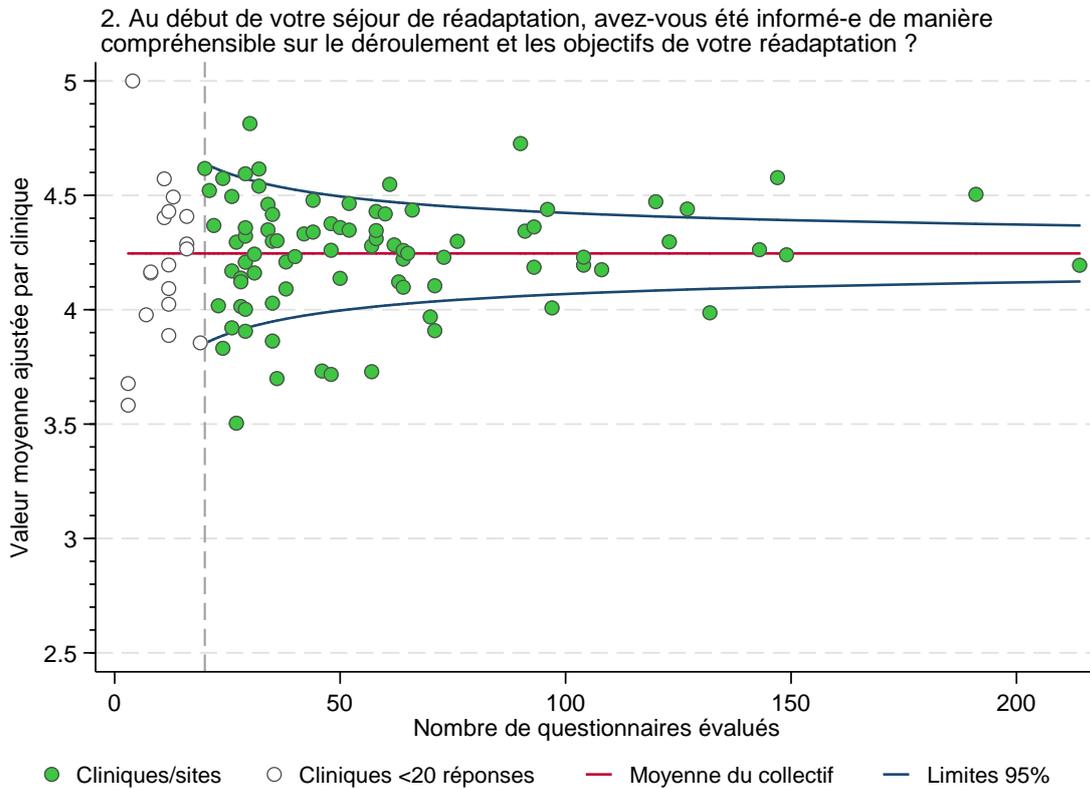


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 4,1.
- La moyenne la plus basse est de 3,6, la plus élevée de 4,5 ; l'écart est de 0,9 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'235)

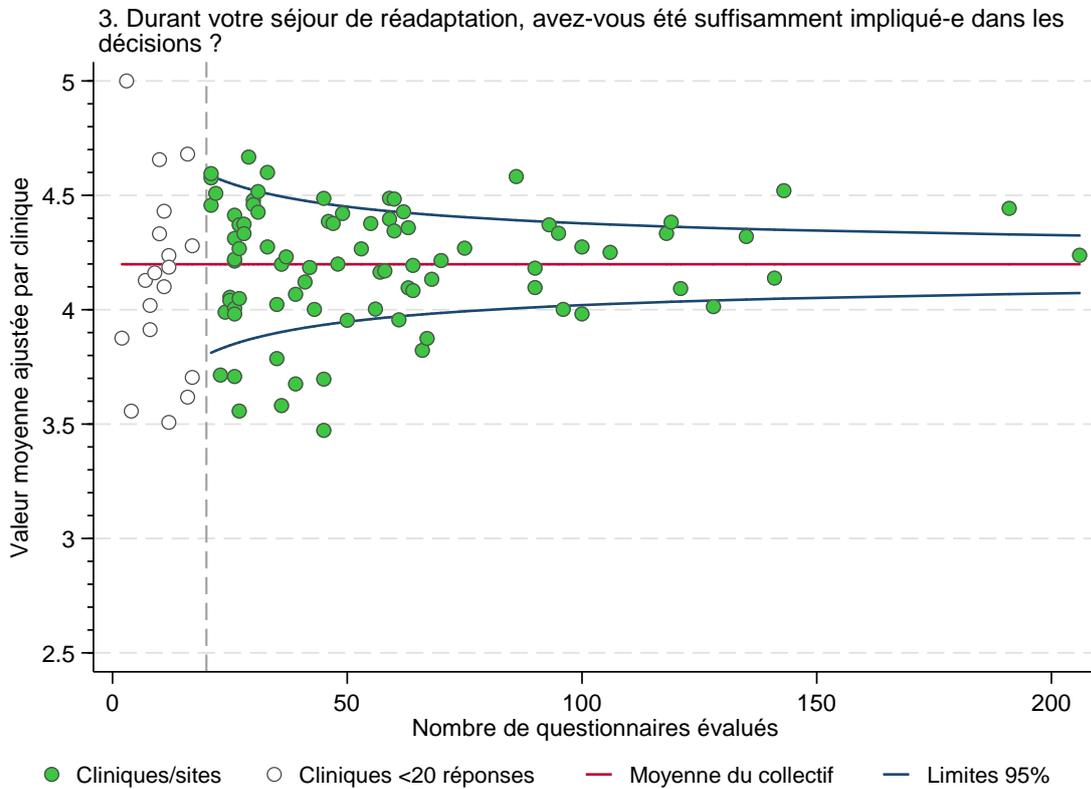


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4,3.
- La moyenne la plus basse est de 3,5 ; la plus élevée de 4,8 ; l'écart est de 1,3 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'086)

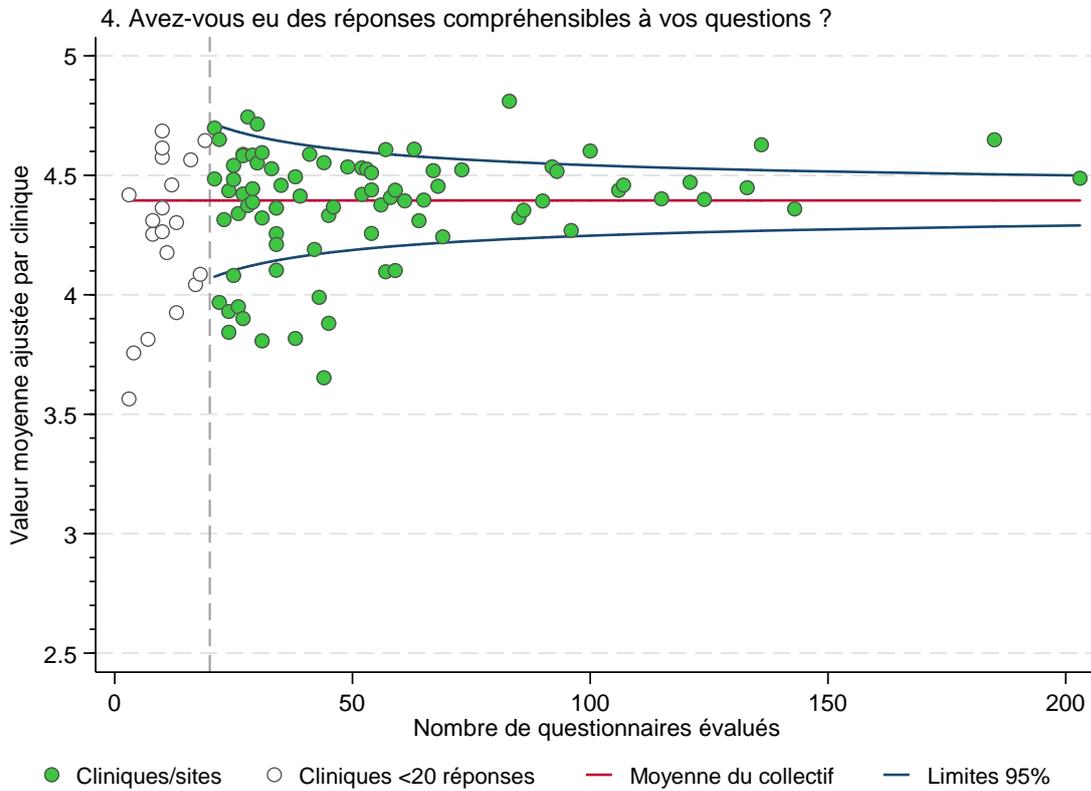


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4,2.
- La moyenne la plus basse est de 3,5, la plus élevée de 4,7 ; l'écart est de 1,2 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'925)

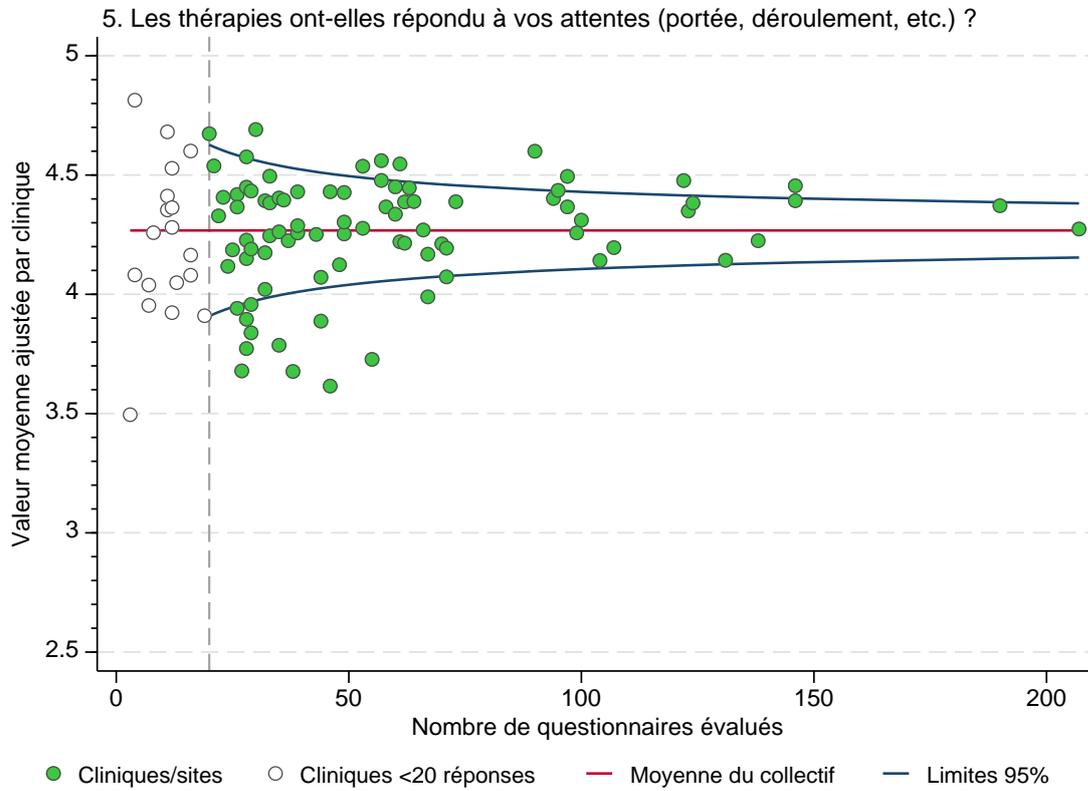


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4,4.
- La moyenne la plus basse est de 3,7, la plus élevée de 4,8 ; l'écart est de 1,1 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'215)

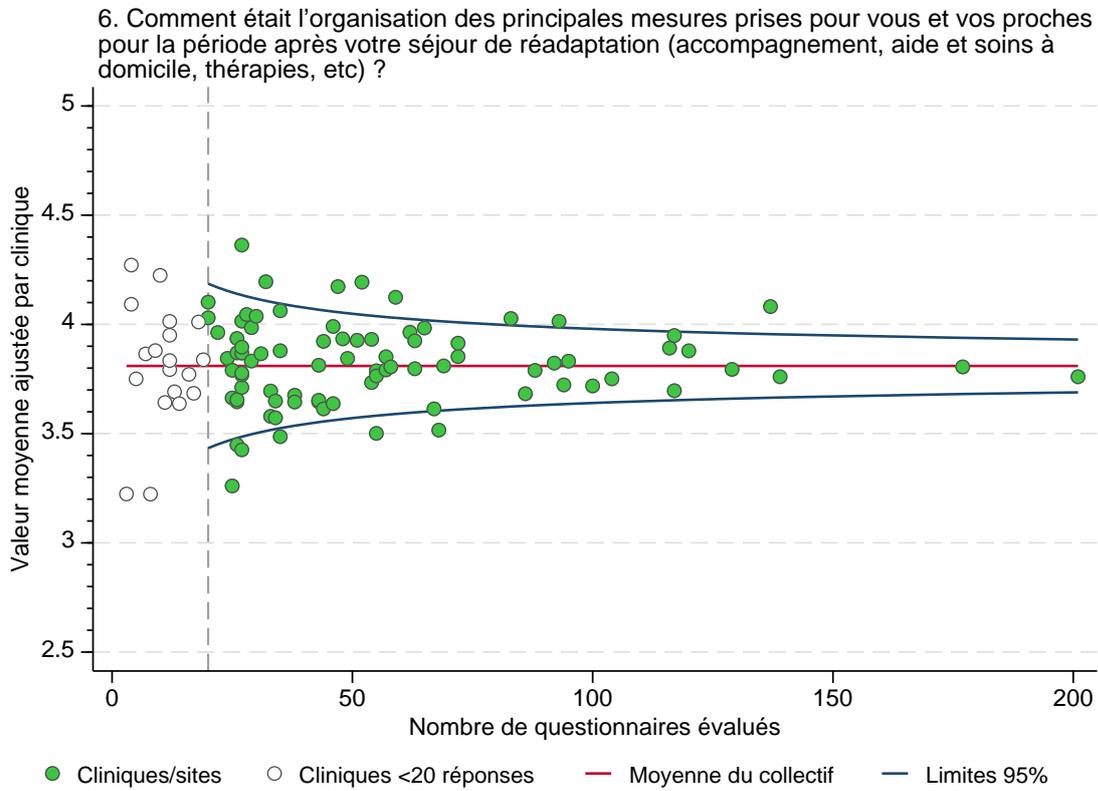


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4,3.
- La valeur la plus basse observée est de 3,6 ; la plus élevée de 4,7 ; l'écart est de 1,1 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=4'956)



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

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 6 est de 3,8.
- La valeur la plus basse observée : 3,3 ; la plus élevée : 4,4 ; avec un écarté de 1,1 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Commentaires concernant les six funnels plots incluant les cliniques avec ≥ 20 réponses :

- La moyenne ajustée la plus élevée observée sur l'ensemble des questions est de 4,8 pour la question 2 (information sur le séjour) ; la moins élevée est de 3,3 pour la question 6 (organisation de l'après-séjour).
- Dans chaque graphique, la majorité des valeurs se situe entre les deux bornes de confiance à 95% ; entre un tiers et un quart des cliniques se trouvent à l'extérieur de l'entonnoir toutefois, ce qui dépasse 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.
- La dispersion des valeurs est la plus importante pour la question 2 (information sur le séjour), avec le plus grand écart (1,3 points) entre les valeurs ajustées des cliniques ; l'écart le plus petit (0,9) a été observé pour la question 1 (qualité de la prise en charge).
- Les valeurs très basses ou très élevées sont généralement observées pour des cliniques qui ont un petit nombre de réponses et où il faut s'attendre à des fluctuations aléatoires plus importantes.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes ajustées varie entre 4'925 (question 4) et 5'235 (question 2) ce qui correspond respectivement à 79% et 84% des 6'221 questionnaires retournés. Cette différence est due soit aux réponses manquantes soit à une coche pour la réponse alternative (question 4). C'est cependant le fait qu'un grand nombre de variables sociodémographiques manquent qui contribue principalement à ce taux relativement bas de questionnaires utilisés.

4 Synthèse et conclusion

Synthèse

Une enquête nationale de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en réadaptation en Suisse est conduite chaque année par l'ANQ depuis 2013 ; l'enquête 2019 est la deuxième utilisant le questionnaire V. 2.0. Ce rapport présente en détails les résultats de cette dernière enquête.

L'organisation de cette enquête a été menée par le nouveau centre de logistique de mesure de la satisfaction (w hoch 2). La centralisation des processus facilite le déroulement de l'enquête et permet aux cliniques d'avoir plus rapidement accès aux résultats de l'enquête moderne ; chaque patient-e peut par ailleurs aussi choisir entre une version papier ou en ligne de l'enquête.

Le taux de réponses de l'enquête 2019 (46.7%) est le taux le plus bas atteint depuis le début des enquêtes, avec une diminution régulière de ce taux depuis 2013 ; il reste toutefois proche des 50%. Seuls 180 répondant-e-s (<3%) ont choisi l'option du questionnaire en ligne.

La qualité des données (réponses manquantes) s'est très légèrement détériorée en comparaison avec 2018, avec un peu plus de questions de satisfaction restées sans réponses ; nous ne notons pas de changements, en termes de qualité des données, pour les variables sociodémographiques.

Les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables. On note cependant une très légère augmentation de l'âge moyen et une discrète diminution de la proportion des patient-e-s avec assurance privée ou semi-privée, tendance qui est observée depuis plusieurs années. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la deuxième fois en 2019, montre que 6 patient-e-s sur 10 considéraient leur état de santé comme étant bon et près d'un cinquième estimaient qu'il était très bon ou excellent ; un état de santé mauvais ou moins bon était reporté par 1/5 des répondants, avec une proportion plus élevée chez ceux en âge d'activité professionnelle (16 à 59 ans).

Le niveau moyen de satisfaction est généralement élevé, et similaire à celui de 2018 : pour 5 des 6 questions il se situe au-dessus de 4 sur une échelle de réponse allant de 1 à 5. La question concernant la communication a obtenu les meilleurs résultats, suivie des questions sur les attentes satisfaites, l'information sur le séjour et l'implication dans les décisions. Le niveau de satisfaction le moins élevé a été observé pour l'organisation de la période après le séjour avec moins d'un quart des patient-e-s ayant exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé.

Les graphiques en entonnoir présentant les résultats des six questions de satisfaction de tous les établissements, présentent environ un tiers à un quart des cas se situant en dehors des limites de contrôle à 95%, ce qui révèle une dispersion des données plus importante que celle due au hasard seulement. Cette dispersion est observée pour toutes les questions.

Discussion et conclusion

Les niveaux de satisfaction de cliniques peuvent différer entre elles en raison de différences de clientèles. En effet, chaque clinique de réadaptation peut avoir, en fonction de la spécificité des prestations de réadaptation offertes, notamment, un case mix de patient-e-s particulier et possiblement distinct des autres cliniques. Ceci peut influencer la satisfaction des patient-e-s, car cette dernière n'est pas seulement déterminée par la qualité des services et des soins de l'établissement mais aussi par les caractéristiques sociodémographiques des patient-e-s ou leur état de santé par exemple. Ainsi, il est habituel d'ajuster les résultats (i.e. moyennes de satisfaction dans le cas des enquêtes de satisfaction de l'ANQ) pour ce type de facteurs lorsque des comparaisons (par exemple entre institutions, départements ou services) sont considérées.

Un tel ajustement permet en effet de tenir compte de potentielles différences de case-mix. Les comparaisons de moyennes ajustées, qu'elles soient statistiquement significatives ou pas, doivent toutefois être interprétées avec précaution puisque seul un ajustement sur un petit nombre de facteurs n'est possible la plupart du temps. L'ajustement considéré dans les analyses de ce rapport (âge, genre, type d'assurance, état de santé) est par ailleurs limité par le fait que les facteurs considérés présentent des données manquantes. Signalons par ailleurs que i) d'autres facteurs d'influence, non mesurés dans le cadre des enquêtes ANQ mais susceptibles d'influencer la satisfaction des patient-e-s, tel que le lieu de séjour avant l'admission (mentionné dans l'étude pilote de la Charité (4)), n'ont pu être pris en compte, et que ii) outre les facteurs non mesurés, des différences géographiques/culturelles peuvent avoir un impact sur l'évaluation de la satisfaction (11).

Lorsque l'utilisation des résultats des mesures de satisfaction est le monitoring interne de la qualité et non pas la comparaison (e.g. entre institutions, départements ou services), les moyennes non ajustées sont généralement considérées (11, 13). Ceci permet en effet de détecter les potentiels d'amélioration ou de documenter l'effet d'une mesure prise pour améliorer la satisfaction des patient-e-s.

Jusqu'à ce jour, seules les données sociodémographiques des répondants aux enquêtes ANQ étaient disponibles ; les caractéristiques de la population « source » (i.e. tous les patient-e-s éligibles durant la période concernée) ne l'étaient en effet pas. Lors de l'enquête 2019, la collecte de telles données a été faite au sein de 10 cliniques. Ceci a permis de montrer que les hommes et les personnes avec une assurance privée ou semi-privée étaient surreprésentés parmi les répondants, et que les patient-e-s plus jeunes étaient sous-représenté-e-s. Ces différences ne sont pas très importantes mais limitent quelque peu la généralisation des résultats à l'ensemble des patient-e-s sorti-e-s d'une clinique de réadaptation, quel que soit le taux de réponse de la clinique. Il faut également mentionner que l'avis des patient-e-s non éligibles pour les enquêtes de satisfaction ANQ n'est de facto pas considéré dans les résultats. Selon les cliniques, la proportion de patient-e-s non éligibles, notamment pour des raisons de lieu de résidence, peut s'avérer importante ; ceci est le cas par exemple des cliniques accueillant une clientèle étrangère.

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 dans une clinique de réadaptation. Ils rendent compte de la perception des patient-e-s concernant un nombre limité d'aspects : l'interaction avec le personnel médical ou infirmier, le service social, l'organisation du séjour et la qualité de la prise en charge, entre autres.

Pour terminer, il faut mentionner que, comme pour d'autres enquêtes dans ce domaine, d'autres paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, le fait que les cliniques peuvent envoyer un questionnaire supplémentaire aux patient-e-s lors de la distribution des questionnaires ANQ, ou alors le temps écoulé entre la sortie de la clinique et l'envoi des questionnaires, qui a pu varier selon les cas.

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. ANQ-Plan de mesure. Base : Contrat qualité national. Etat des lieux : novembre 2017. Récupéré de <https://www.anq.ch/fr/anq/telechargements-partenaires/>
3. Enquête de satisfaction des patients ANQ. Concept pour les mesures en soins aigus, en réadaptation et psychiatrie. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
4. Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2. Charité Berlin <https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/telechargement-readaptation/>
5. 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.169879.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
10. 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.
11. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**,26
12. Kamra, V., Singh, H. Kumar De, K., *Factors affecting patient satisfaction: an exploratory study for quality management in the health sector*. Total Quality Management & Business Excellence, 2015. 27:9-10, 1013-1027.
13. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): p.433-435.

Liste des figures

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés (2013-2019)	8
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction.....	9
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques	9
Figure 4 : Comparaison des caractéristiques des répondants et de la population source.....	10
Figure 5 : Distribution des classes d'âge et âge moyen (2016-2019)	11
Figure 6 : Distribution du genre (2016-2019)	11
Figure 7 : Distribution du type d'assurance (2016-2019)	12
Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2016-2019)	12
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s en 2018 et 2019.....	13
Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge en 2019.....	13
Figure 11 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question, 2019.....	14
Figure 12 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation de 2018-2019.....	16
Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'189)	20
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'235)	21
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'086)	22
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'925)	23
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'215)	24
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=4'956)	25

Liste des tableaux

Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2019.....	15
Tableau 2 : Qualité des données.....	32
Tableau 3 : Age des patient-e-s : évolution de 2016-2019	32
Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté.....	32
Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient de 2018 et 2019	33
Tableau 6 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées.....	34

Annexes

Glossaire

Box Plot : résume seulement quelques indicateurs de position du caractère étudié (médiane, quartiles, déciles ou minimum et maximum). Ce diagramme est utilisé principalement pour comparer un même caractère dans deux populations de tailles différentes.

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).

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.

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 répondants obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5.

Facteurs d'ajustement : facteurs pouvant influencer les résultats d'une enquête. S'il y a des cliniques dont la composition de patient-e-s se distinguent pour ces facteurs leurs résultats peuvent être distordu en comparaison à d'autres cliniques. La procédure de l'ajustement tient compte de ces facteurs et permet une comparaison entre cliniques plus équitable (moyenne ajustée).

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.

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.

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 cliniques, 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 participants 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 cliniques) obtenues peuvent ensuite être comparées entre elles.

Tableau 2 : Qualité des données

Collectif total	Nombre questionnaires	Données complètes par question						Avec facteurs d'ajustement
		1	2	3	4	5	6	
2018	6'315	84.2%	85.2%	84.3%	77.6%	84.9%	79.8%	86.2%
2019	6'221	83.4%	84.2%	81.8%	79.2%	83.8%	79.7%	85.9%

Données complètes par question : Pourcentage de questionnaires pouvant être utilisé pour déterminer la moyenne ajustée (questionnaires ayant à la fois des données complètes pour les variables d'ajustements : et une réponse valide à la question à analyser (les réponses alternatives cochées sont exclues)

Facteurs d'ajustement : Pourcentage de questionnaires ayant été retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, assurance et état de santé auto reporté)

Tableau 3 : Age des patient-e-s : évolution de 2016-2019

Année	N	Moyenne	Ecart Type	Médiane	Groupes d'âge (%)						
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2016	7'198	71.8	13.8	74	0.9	1.9	4.3	11.0	17.5	31.8	32.6
2017	6'495	72.1	13.7	75	1.1	1.9	3.8	10.4	17.4	31.7	33.7
2018	5'934	72.7	13.7	75	1.0	1.8	3.4	10.2	16.6	32.0	35.0
2019	6'099	72.9	13.4	75	1.1	1.3	3.6	9.9	16.5	32.7	35.0

Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté

	Réponses par groupe d'âge (%)						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Excellent	5.9%	2.6%	5.4%	1.9%	3.3%	2.8%	2.8%
Très bon	20.6%	18.4%	16.1%	13.6%	22.5%	20.9%	16.9%
Bon	50.0%	61.8%	54.6%	61.2%	57.1%	61.0%	63.4%
Moins bon	14.7%	14.5%	19.5%	17.5%	14.8%	13.2%	14.1%
Mauvais	8.8%	2.6%	4.4%	5.7%	2.2%	2.1%	2.8%

Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient de 2018 et 2019

	N		Moyenne du collectif		Réponses problématiques		Sans réponse à la question	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1. Qualité de la prise en charge	6'116	5'994	4.10	4.05	2.9%	3.3%	3.2%	3.6%
2. Information sur le séjour	6'193	6'058	4.26	4.25	5.4%	5.1%	1.9%	2.6%
3. Implication dans les décisions	6'111	5'870	4.21	4.20	6.3%	6.6%	3.2%	5.6%
4. Réponses compréhensibles	5'613	5'685	4.44	4.39	2.2%	3.3%	11.1%	8.6%
5. Thérapie selon vos attentes	6'162	6'018	4.32	4.27	3.8%	4.5%	2.4%	3.3%
6. Organisation de l'après-séjour	5'777	5'695	3.84	3.81	6.4%	6.2%	8.5%	8.5%

N : Nombre de questionnaires avec une réponse à la question de satisfaction

Sans réponse à la question : ce pourcentage se réfère au nombre totale de questionnaires retournés, soit 6315 en 2018 et 6'221 en 2019)

Tableau 6 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées

(Intervalle de confiance 95% [IC 95%] de la moyenne ajustée; n-a : non ajustée ; facteurs ajustement : % des questionnaires avec les facteurs (âge, genre, assurance & état de santé) complétés.

N nombre de questionnaires complétés utilisables pour le calcul de moyenne ajustée (par question)

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.05)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.25)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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	49.4	45.4	90.6	3.84	3.52	3.58 [3.39, 3.78]	56	3.96	3.62	3.73 [3.50, 3.96]	57	4.20	3.92	4.00 [3.77, 4.23]	56	4.38	4.21	4.26 [4.06, 4.45]	1054	4.12	3.70	3.73 [3.52, 3.94]	55	3.85	3.41	3.50 [3.28, 3.72]	55
2	56.3	55.5	81.6	4.08	4.12	4.03 [3.84, 4.22]	60	4.23	4.33	4.28 [4.06, 4.50]	62	4.31	4.34	4.34 [4.12, 4.57]	60	4.48	4.51	4.44 [4.24, 4.63]	54	4.47	4.44	4.34 [4.13, 4.54]	60	3.79	4.03	3.93 [3.71, 4.16]	54
3	49.1	52.8	85.7	3.94	4.07	4.07 [3.91, 4.22]	93	4.05	4.23	4.19 [4.01, 4.36]	93	4.05	4.07	4.10 [3.91, 4.28]	90	4.25	4.36	4.39 [4.24, 4.54]	90	4.20	4.37	4.44 [4.27, 4.60]	95	3.64	3.78	3.79 [3.61, 3.97]	88
4	50.6	47.7	86.1	4.16	4.06	4.03 [3.93, 4.13]	209	4.35	4.26	4.19 [4.08, 4.31]	214	4.33	4.25	4.24 [4.12, 4.36]	206	4.56	4.51	4.49 [4.39, 4.59]	203	4.44	4.30	4.27 [4.16, 4.38]	207	3.96	3.82	3.76 [3.64, 3.88]	201
5	54.5	88.1	83.1	4.13	4.07	4.07 [3.85, 4.28]	47	4.24	4.21	4.26 [4.01, 4.51]	48	4.29	4.25	4.20 [3.95, 4.45]	48	4.68	4.44	4.37 [4.16, 4.58]	46	4.17	4.21	4.12 [3.90, 4.35]	48	3.74	3.91	3.93 [3.70, 4.17]	48
7	55.9	52.8	88.5	4.13	3.93	4.02 [3.88, 4.17]	106	4.23	4.12	4.23 [4.06, 4.40]	104	3.95	3.91	3.98 [3.81, 4.16]	100	4.24	4.21	4.27 [4.12, 4.42]	96	4.30	4.07	4.14 [3.99, 4.30]	104	3.90	3.65	3.75 [3.59, 3.91]	104
8	48.2	45.1	74.4	4.06	4.08	4.13 [3.94, 4.32]	58	4.20	4.29	4.28 [4.05, 4.51]	57	4.11	4.37	4.38 [4.14, 4.61]	55	4.45	4.41	4.38 [4.19, 4.57]	56	4.43	4.32	4.37 [4.16, 4.57]	58	3.75	3.77	3.79 [3.57, 4.01]	55
9	33.3	32.8	84.1	4.21	4.12	4.03 [3.79, 4.27]	37	4.02	4.34	4.42 [4.13, 4.71]	35	3.91	4.26	4.23 [3.95, 4.52]	37	4.21	4.46	4.36 [4.12, 4.61]	34	4.41	4.37	4.22 [3.97, 4.48]	37	3.91	4.15	4.06 [3.78, 4.34]	35
10	56.1	54.0	87.0	4.37	4.32	4.29 [4.14, 4.45]	93	4.43	4.39	4.34 [4.16, 4.52]	91	4.22	4.22	4.18 [4.00, 4.36]	90	4.42	4.36	4.35 [4.20, 4.51]	86	4.46	4.45	4.40 [4.24, 4.56]	94	3.93	3.77	3.68 [3.51, 3.86]	86
11	50.6	59.0	86.8	4.17	4.30	4.25 [4.12, 4.38]	124	4.33	4.37	4.30 [4.14, 4.45]	123	4.06	4.19	4.09 [3.94, 4.25]	121	4.44	4.45	4.40 [4.27, 4.53]	115	4.38	4.40	4.35 [4.21, 4.49]	123	3.69	3.94	3.88 [3.73, 4.03]	120
12	57.3	45.2	85.7	4.48	4.57	4.38	12	4.48	4.50	4.43	12	4.38	4.62	4.43	11	4.64	4.83	4.69	10	4.68	4.71	4.53	12	4.05	4.15	4.01	12

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.05)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.25)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
13	45.3	38.4	92.6	3.94	3.91	3.91	60	3.85	4.09	4.12	63	3.72	3.94	3.96	61	4.11	4.16	4.10	57	4.20	4.28	4.22	61	3.72	3.79	3.81	58
						[3.72, 4.10]				[3.91, 4.34]				[3.73, 4.18]				[3.91, 4.29]			[4.02, 4.42]				[3.59, 4.02]		
14	32.8	32.3	81.5	4.16	4.02	4.11	44	4.10	4.25	4.33	42	4.03	3.77	4.00	43	4.21	4.02	4.19	42	4.24	3.83	4.07	44	3.71	3.47	3.65	43
						[3.89, 4.33]				[4.06, 4.60]				[3.74, 4.27]				[3.97, 4.41]			[3.83, 4.31]				[3.40, 3.90]		
15	48.5	46.1	80.5	4.23	4.26	4.34	64	4.40	4.43	4.44	66	4.19	4.14	4.19	64	4.24	4.28	4.40	65	4.19	4.10	4.27	66	3.75	3.76	3.93	63
						[4.15, 4.53]				[4.22, 4.65]				[3.97, 4.42]				[4.21, 4.58]			[4.07, 4.47]				[3.71, 4.14]		
16	48.0	40.8	87.1	3.93	3.74	3.83	27	4.06	3.86	3.92	26	3.85	3.63	3.71	26	4.29	3.93	3.95	26	4.17	3.87	3.94	26	3.76	3.74	3.87	27
						[3.55, 4.11]				[3.58, 4.26]				[3.37, 4.05]				[3.67, 4.23]			[3.63, 4.25]				[3.55, 4.18]		
17	53.8	54.8	88.2	4.18	4.27	4.38	89	4.65	4.65	4.73	90	4.58	4.54	4.58	86	4.59	4.75	4.81	83	4.46	4.53	4.60	90	3.95	3.96	4.03	83
						[4.22, 4.53]				[4.55, 4.91]				[4.40, 4.77]				[4.65, 4.97]			[4.43, 4.76]				[3.85, 4.21]		
18	47.3	40.8	88.1	3.88	3.53	3.62	36	4.24	4.28	4.30	35	4.34	4.12	4.20	36	4.45	4.45	4.53	33	4.35	4.35	4.40	35	3.59	3.62	3.65	34
						[3.37, 3.86]				[4.01, 4.59]				[3.91, 4.49]				[4.28, 4.78]			[4.14, 4.67]				[3.37, 3.93]		
19	46.1	55.4	82.8	4.05	3.87	3.94	71	4.33	3.89	3.97	70	4.09	3.69	3.82	66	4.33	4.04	4.10	59	4.31	3.95	3.99	67	3.93	3.82	3.91	72
						[3.77, 4.12]				[3.76, 4.17]				[3.61, 4.04]				[3.92, 4.29]			[3.80, 4.18]				[3.72, 4.11]		
20	62.1	22.0	92.3	4.33	4.00	4.00	12	4.39	4.00	4.09	12	4.11	4.08	4.10	11	4.17	4.18	4.26	10	4.40	4.42	4.41	11	4.11	3.85	3.83	12
21	30.7	33.1	89.3	3.73	3.54	3.59	44	3.87	3.61	3.72	48	4.00	3.59	3.70	45	4.39	3.84	3.88	45	4.03	3.82	3.89	44	3.70	3.50	3.61	44
						[3.37, 3.81]				[3.47, 3.97]				[3.44, 3.95]				[3.67, 4.09]			[3.65, 4.12]				[3.36, 3.86]		
22	41.4	34.0	87.9	3.92	4.33	4.40	29	4.17	4.28	4.32	29	3.92	4.07	4.21	26	4.39	4.34	4.39	29	4.00	4.36	4.43	29	3.50	3.62	3.66	26
						[4.13, 4.67]				[4.00, 4.64]				[3.87, 4.55]				[4.12, 4.65]			[4.14, 4.72]				[3.33, 3.98]		
23	70.6	52.5	84.0	4.00	4.17	4.17	105	3.88	4.23	4.19	104	4.16	4.26	4.27	100	4.42	4.60	4.60	100	4.06	4.30	4.31	100	3.35	3.70	3.72	94
						[4.03, 4.31]				[4.03, 4.36]				[4.10, 4.45]				[4.46, 4.75]			[4.15, 4.47]				[3.55, 3.89]		
25	50.8	38.3	88.6	4.17	3.82	3.79	39	4.18	4.19	4.21	38	4.03	3.80	3.79	35	4.14	4.13	4.10	34	4.19	4.33	4.29	39	3.85	3.74	3.68	38
						[3.56, 4.02]				[3.93, 4.49]				[3.49, 4.08]				[3.86, 4.35]			[4.04, 4.54]				[3.41, 3.94]		
26	43.3	42.9	87.1	4.25	4.18	4.26	60	4.42	4.37	4.43	58	4.29	4.11	4.17	58	4.45	4.45	4.53	53	4.50	4.40	4.45	60	4.10	4.03	4.12	59
						[4.07, 4.44]				[4.20, 4.66]				[3.94, 4.40]				[4.33, 4.72]			[4.25, 4.65]				[3.91, 4.34]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.05)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.25)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
27	52.1	63.5	85.2	4.15	4.08	4.12	50	4.32	4.22	4.14	50	4.10	3.98	3.95	50	4.32	4.04	3.99	43	4.33	4.28	4.25	49	3.85	3.80	3.81	43
						[3.91, 4.33]				[3.89, 4.38]				[3.71, 4.20]				[3.77, 4.21]			[4.03, 4.48]				[3.56, 4.06]		
28	53.8	61.4	85.9	4.16	4.18	4.12	67	4.32	4.22	4.25	65	4.13	4.12	4.08	64	4.46	4.32	4.31	64	4.39	4.18	4.17	67	3.88	3.86	3.80	63
						[3.94, 4.30]				[4.03, 4.46]				[3.87, 4.30]				[4.13, 4.49]			[3.98, 4.36]				[3.59, 4.00]		
29	52.8	51.7	80.0	4.11	3.93	4.07	24	4.25	4.00	4.02	23	4.39	3.93	3.99	24	4.38	4.07	3.97	22	4.39	4.28	4.41	23	4.19	3.87	3.84	24
						[3.77, 4.36]				[3.66, 4.37]				[3.64, 4.34]				[3.66, 4.27]			[4.08, 4.73]				[3.51, 4.18]		
30	37.3	29.3	81.8	3.97	3.67	3.67	36	4.05	3.98	4.03	35	3.82	3.60	3.58	36	4.07	3.87	3.81	31	3.95	3.86	3.79	35	3.83	3.67	3.70	33
						[3.43, 3.92]				[3.74, 4.32]				[3.29, 3.87]				[3.55, 4.06]			[3.52, 4.05]				[3.41, 3.98]		
31	52.0	38.1	86.7	3.91	3.84	3.93	38	4.21	4.02	4.09	38	3.92	4.02	4.07	39	4.23	4.13	4.21	34	3.90	4.20	4.26	39	3.70	3.57	3.64	38
						[3.70, 4.17]				[3.81, 4.37]				[3.79, 4.34]				[3.97, 4.46]			[4.01, 4.51]				[3.38, 3.91]		
32	44.1	38.2	92.3	4.02	3.57	3.63	45	4.08	3.72	3.73	46	3.84	3.45	3.47	45	4.21	3.60	3.65	44	4.23	3.62	3.62	46	3.89	3.65	3.64	46
						[3.41, 3.84]				[3.48, 3.99]				[3.21, 3.73]				[3.44, 3.87]			[3.38, 3.85]				[3.39, 3.88]		
33	31.5	23.8	86.7	3.89	3.58	3.71	37	3.85	3.60	3.70	36	3.69	3.60	3.68	39	3.86	3.63	3.82	38	3.94	3.52	3.68	38	3.61	3.40	3.49	35
						[3.47, 3.95]				[3.41, 3.99]				[3.40, 3.95]				[3.59, 4.05]			[3.42, 3.93]				[3.21, 3.76]		
34	26.6	31.6	83.9	3.91	3.87	4.04	26	3.88	4.34	4.57	24	3.85	3.77	4.04	25	4.26	4.21	4.44	24	3.85	4.16	4.37	26	3.65	3.70	3.96	22
						[3.75, 4.32]				[4.22, 4.92]				[3.69, 4.39]				[4.14, 4.73]			[4.06, 4.67]				[3.61, 4.31]		
35	35.3	20.6	80.6	3.86	3.57	3.59	29	3.67	3.44	3.50	27	3.64	3.44	3.56	27	3.75	3.79	3.84	24	3.76	3.64	3.68	27	3.42	3.44	3.45	26
						[3.32, 3.86]				[3.17, 3.84]				[3.22, 3.89]				[3.55, 4.14]			[3.38, 3.98]				[3.13, 3.77]		
36	45.0	51.7	84.4	4.11	4.08	4.14	61	4.41	4.37	4.42	60	4.24	4.47	4.49	59	4.58	4.54	4.61	57	4.35	4.49	4.45	63	3.88	3.89	3.98	65
						[3.96, 4.33]				[4.20, 4.64]				[4.26, 4.71]				[4.42, 4.80]			[4.25, 4.64]				[3.78, 4.19]		
37	46.4	36.5	91.4	4.01	3.71	3.74	69	4.01	3.87	3.91	71	4.04	3.82	3.87	67	4.36	4.22	4.24	69	4.18	4.04	4.07	71	3.83	3.58	3.61	67
						[3.56, 3.92]				[3.70, 4.11]				[3.66, 4.09]				[4.07, 4.41]			[3.89, 4.26]				[3.41, 3.81]		
38	56.2	62.5	84.3	4.35	4.28	4.25	147	4.52	4.61	4.58	147	4.53	4.52	4.52	143	4.65	4.65	4.63	136	4.47	4.49	4.46	146	4.13	4.09	4.08	137
						[4.13, 4.37]				[4.44, 4.72]				[4.38, 4.67]				[4.51, 4.75]			[4.33, 4.59]				[3.94, 4.22]		
39	42.9	45.6	84.6	4.04	3.91	3.94	128	4.24	4.04	3.99	132	4.07	4.04	4.01	128	4.45	4.38	4.40	124	4.16	4.12	4.14	131	3.67	3.66	3.70	117
						[3.81, 4.07]				[3.84, 4.14]				[3.86, 4.17]				[4.27, 4.53]			[4.01, 4.28]				[3.54, 3.85]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.05)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.25)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		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				
40	42.4	44.4	86.8	4.18	3.98	4.14	58	4.30	4.08	4.35	58	4.21	4.15	4.40	59	4.51	4.26	4.41	58	4.17	4.27	4.56	57	3.87	3.60	3.79	57
						[3.95, 4.34]				[4.12, 4.57]				[4.17, 4.62]				[4.22, 4.60]			[4.35, 4.77]				[3.57, 4.01]		
41	52.9	71.8	86.9	3.87	4.16	4.12	73	4.12	4.21	4.10	71	4.13	4.26	4.21	70	4.37	4.56	4.52	67	4.17	4.26	4.19	71	3.44	3.56	3.52	68
						[3.95, 4.29]				[3.90, 4.31]				[4.01, 4.42]				[4.34, 4.69]			[4.01, 4.38]				[3.32, 3.72]		
42	47.4	41.8	89.1	3.86	4.05	4.04	38	3.85	4.20	4.23	40	4.11	4.15	4.12	41	4.44	4.49	4.49	38	4.11	4.36	4.43	39	3.45	3.92	3.88	35
						[3.80, 4.28]				[3.96, 4.50]				[3.85, 4.39]				[4.26, 4.73]			[4.18, 4.68]				[3.60, 4.16]		
43	71.4	69.6	86.6	4.34	4.27	4.22	190	4.50	4.53	4.50	191	4.45	4.50	4.44	191	4.68	4.70	4.65	185	4.57	4.41	4.37	190	3.84	3.88	3.81	177
						[4.11, 4.33]				[4.38, 4.63]				[4.32, 4.57]				[4.54, 4.76]			[4.26, 4.49]				[3.68, 3.93]		
44	44.3	53.3	85.2	4.12	3.97	3.94	142	4.32	4.25	4.26	143	4.40	4.36	4.32	135	4.56	4.49	4.45	133	4.49	4.26	4.22	138	3.96	3.89	3.79	129
						[3.81, 4.06]				[4.12, 4.41]				[4.17, 4.47]				[4.32, 4.57]			[4.09, 4.36]				[3.65, 3.94]		
45	25.0	40.9	87.8	3.93	3.94	4.02	59	4.17	4.13	4.26	64	4.17	4.23	4.36	63	4.60	4.36	4.44	59	4.36	4.14	4.21	62	3.93	3.87	3.96	62
						[3.83, 4.21]				[4.04, 4.47]				[4.14, 4.58]				[4.25, 4.62]			[4.01, 4.41]				[3.75, 4.17]		
46	31.7	34.1	84.4	4.14	4.03	4.03	62	4.34	4.09	4.10	64	4.46	4.11	4.10	63	4.57	4.39	4.39	61	4.28	4.35	4.39	64	3.88	3.78	3.76	55
						[3.85, 4.22]				[3.88, 4.31]				[3.88, 4.31]				[4.21, 4.58]			[4.19, 4.59]				[3.54, 3.99]		
47	80.0	57.4	85.7	4.61	4.61	4.48	29	4.63	4.83	4.81	30	4.55	4.79	4.67	29	4.76	4.88	4.74	28	4.79	4.76	4.69	30	4.29	4.40	4.36	27
						[4.21, 4.76]				[4.50, 5.00]				[4.34, 4.99]				[4.47, 5.00]			[4.40, 4.98]				[4.05, 4.68]		
48	51.7	52.9	83.5	4.13	4.02	4.10	73	4.32	4.29	4.30	76	4.29	4.22	4.27	75	4.45	4.43	4.52	73	4.44	4.32	4.39	73	3.90	3.83	3.85	72
						[3.93, 4.27]				[4.10, 4.50]				[4.07, 4.47]				[4.36, 4.69]			[4.21, 4.57]				[3.66, 4.05]		
49	48.6	54.2	86.6	4.23	4.12	4.19	118	4.38	4.43	4.47	120	4.34	4.35	4.33	118	4.49	4.41	4.44	106	4.35	4.39	4.48	122	3.95	3.82	3.89	116
						[4.05, 4.32]				[4.31, 4.63]				[4.17, 4.49]				[4.30, 4.58]			[4.33, 4.62]				[3.74, 4.05]		
50	58.6	37.7	88.6	3.91	3.71	3.72	97	4.07	4.01	4.01	97	4.03	3.98	4.00	96	4.34	4.32	4.32	85	4.21	4.23	4.26	99	3.82	3.84	3.83	95
						[3.57, 3.87]				[3.83, 4.18]				[3.82, 4.18]				[4.17, 4.48]			[4.10, 4.41]				[3.66, 4.00]		
51	39.4	50.8	92.4	4.13	4.38	4.41	59	4.26	4.58	4.55	61	4.17	4.48	4.48	60	4.48	4.51	4.51	54	4.41	4.55	4.55	61	3.72	3.95	3.93	51
						[4.22, 4.60]				[4.33, 4.77]				[4.26, 4.71]				[4.32, 4.70]			[4.35, 4.75]				[3.70, 4.16]		
52	52.8	40.8	86.2	3.97	3.89	3.90	25	4.24	3.89	3.83	24	4.17	4.04	4.05	25	4.44	4.30	4.31	23	4.29	4.14	4.12	24	3.83	3.62	3.66	25
						[3.61, 4.19]				[3.48, 4.18]				[3.71, 4.40]				[4.02, 4.61]			[3.80, 4.44]				[3.34, 3.99]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.05)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.25)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.81)				
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019							
	%	%		%	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	ajustée [IC95%]	N
53	59.7	32.0	84.8	4.07	4.28	4.19	27	4.03	4.22	4.12	28	4.36	4.45	4.31	26	4.39	4.63	4.54	25	4.24	4.33	4.15	28	3.58	3.87	3.78	27	
						[3.91, 4.47]				[3.80, 4.45]				[3.97, 4.65]				[4.26, 4.83]				[3.85, 4.45]				[3.46, 4.09]		
54	63.7	45.9	79.4	3.98	4.00	4.09	26	4.28	4.30	4.50	26	4.27	4.45	4.51	22	4.58	4.48	4.48	21	4.23	4.22	4.19	25	3.77	3.87	3.87	26	
						[3.80, 4.37]				[4.16, 4.83]				[4.14, 4.88]				[4.17, 4.80]				[3.87, 4.50]				[3.55, 4.19]		
55	53.0	48.3	80.8	4.25	4.20	4.19	58	4.14	4.29	4.31	58	4.00	4.18	4.16	57	4.37	4.35	4.42	52	4.37	4.49	4.48	57	3.97	3.75	3.73	54	
						[3.99, 4.38]				[4.09, 4.54]				[3.94, 4.39]				[4.22, 4.62]				[4.27, 4.68]				[3.51, 3.96]		
56	52.5	42.5	84.7	3.97	4.02	4.08	125	4.34	4.38	4.44	127	4.25	4.34	4.38	119	4.49	4.44	4.47	121	4.39	4.31	4.38	124	3.81	3.88	3.95	117	
						[3.95, 4.21]				[4.29, 4.59]				[4.22, 4.54]				[4.34, 4.60]				[4.24, 4.52]				[3.80, 4.10]		
57	48.8	62.0	85.3	4.17	4.39	4.30	62	4.39	4.35	4.22	64	4.41	4.49	4.43	62	4.64	4.67	4.61	63	4.37	4.43	4.39	62	3.60	3.94	3.85	57	
						[4.12, 4.49]				[4.01, 4.44]				[4.21, 4.65]				[4.43, 4.79]				[4.19, 4.59]				[3.63, 4.07]		
58	31.2	65.1	87.0	4.00	4.24	4.24	45	4.39	4.46	4.48	44	4.37	4.51	4.49	45	4.69	4.61	4.59	41	4.65	4.42	4.43	46	4.15	3.94	3.92	44	
						[4.02, 4.46]				[4.22, 4.74]				[4.23, 4.74]				[4.37, 4.81]				[4.20, 4.66]				[3.67, 4.17]		
59	55.0	53.0	82.1	3.92	4.00	4.05	105	4.20	4.17	4.17	108	4.27	4.21	4.25	106	4.45	4.42	4.46	107	4.30	4.15	4.20	107	3.55	3.69	3.72	100	
						[3.91, 4.19]				[4.01, 4.34]				[4.08, 4.42]				[4.32, 4.60]				[4.04, 4.35]				[3.55, 3.88]		
60	53.5	52.6	82.9	4.04	4.08	4.06	32	4.47	4.40	4.35	34	4.27	4.49	4.46	30	4.56	4.73	4.71	30	4.58	4.32	4.25	33	3.78	4.09	3.98	29	
						[3.81, 4.32]				[4.06, 4.64]				[4.14, 4.77]				[4.45, 4.97]				[3.97, 4.52]				[3.68, 4.29]		
61	58.9	38.8	87.5	3.94	3.89	3.78	34	4.24	3.92	3.86	35	4.28	4.05	4.02	35	4.62	4.32	4.26	34	4.33	4.33	4.26	35	3.74	3.62	3.58	33	
						[3.53, 4.03]				[3.57, 4.15]				[3.73, 4.31]				[4.01, 4.50]				[4.00, 4.53]				[3.29, 3.86]		
62	60.6	55.2	83.0	3.83	4.02	3.98	41	4.16	4.36	4.34	44	4.21	4.18	4.18	42	4.54	4.50	4.41	39	4.26	4.27	4.25	43	3.80	3.78	3.65	43	
						[3.75, 4.21]				[4.08, 4.60]				[3.92, 4.45]				[4.18, 4.64]				[4.01, 4.49]				[3.39, 3.90]		
63	36.1	45.1	82.8	4.33	4.02	4.14	49	4.38	4.32	4.35	52	4.44	4.24	4.27	53	4.48	4.46	4.53	52	4.57	4.18	4.28	53	3.94	3.79	3.84	49	
						[3.93, 4.35]				[4.11, 4.59]				[4.02, 4.51]				[4.33, 4.73]				[4.06, 4.50]				[3.61, 4.08]		
64	53.3	27.8	91.4	4.17	3.85	3.83	31	4.29	4.16	4.16	31	4.30	4.37	4.33	28	4.52	4.30	4.32	31	4.28	4.00	4.02	32	3.77	3.46	3.43	27	
						[3.57, 4.09]				[3.85, 4.47]				[4.01, 4.66]				[4.07, 4.58]				[3.74, 4.30]				[3.11, 3.74]		
65	55.4	46.7	85.9	3.89	4.05	4.06	69	4.02	4.22	4.23	73	3.94	4.18	4.13	68	4.40	4.42	4.45	68	4.15	4.16	4.21	70	3.53	3.77	3.81	69	
						[3.89, 4.24]				[4.03, 4.43]				[3.92, 4.34]				[4.28, 4.63]				[4.02, 4.40]				[3.61, 4.01]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.05)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.25)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.81)				
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019							
	%	%		%	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	ajustée [IC95%]	N
66	66.1	50.0	91.4	4.24	4.41	4.42	52	4.32	4.46	4.46	52	4.30	4.38	4.42	49	4.58	4.55	4.54	49	4.38	4.50	4.54	53	4.15	4.20	4.19	52	
						[4.21, 4.62]				[4.23, 4.70]				[4.17, 4.67]				[4.33, 4.74]			[4.32, 4.75]				[3.97, 4.42]			
67	58.8	64.6	85.7	3.93	4.24	4.15	36	4.06	4.33	4.30	36	4.22	4.39	4.27	33	4.55	4.55	4.46	35	4.38	4.55	4.40	36	3.54	3.74	3.57	34	
						[3.90, 4.39]				[4.01, 4.59]				[3.97, 4.58]				[4.22, 4.70]			[4.13, 4.66]				[3.29, 3.85]			
69	46.9	52.3	85.3	3.97	3.61	3.59	29	4.09	3.88	4.01	28	4.14	3.94	4.01	26	4.60	4.10	4.08	25	4.19	3.76	3.90	28	3.86	3.27	3.26	25	
						[3.32, 3.86]				[3.69, 4.34]				[3.67, 4.35]				[3.79, 4.37]			[3.60, 4.19]				[2.93, 3.59]			
70	78.1	70.9	87.2	4.23	4.21	4.15	34	4.56	4.54	4.46	34	4.70	4.61	4.60	33	4.65	4.65	4.58	29	4.55	4.53	4.50	33	4.18	4.12	4.04	30	
						[3.90, 4.40]				[4.17, 4.75]				[4.30, 4.90]				[4.32, 4.85]			[4.22, 4.77]				[3.74, 4.34]			
71	40.0	46.6	81.5	4.22	4.11	4.15	22	4.07	4.30	4.37	22	4.32	4.42	4.46	21	4.48	4.50	4.65	22	4.32	4.46	4.54	21	3.96	3.79	3.84	19	
						[3.84, 4.46]				[4.00, 4.73]				[4.08, 4.83]				[4.35, 4.96]			[4.20, 4.88]							
72	54.4	44.9	89.9	4.28	4.10	4.16	96	4.40	4.39	4.44	96	4.52	4.35	4.37	93	4.57	4.46	4.54	92	4.38	4.42	4.49	97	3.91	3.87	4.01	93	
						[4.01, 4.31]				[4.26, 4.61]				[4.19, 4.55]				[4.39, 4.69]			[4.33, 4.65]				[3.84, 4.19]			
73	54.6	44.9	87.7	3.97	3.92	3.97	146	4.32	4.21	4.24	149	4.26	4.14	4.14	141	4.35	4.35	4.36	143	4.30	4.34	4.39	146	3.77	3.76	3.76	139	
						[3.85, 4.09]				[4.10, 4.38]				[3.99, 4.28]				[4.24, 4.48]			[4.26, 4.52]				[3.62, 3.90]			
74	53.1	57.8	85.2	4.09	4.00	4.06	93	4.33	4.31	4.36	93	4.41	4.29	4.33	95	4.56	4.46	4.52	93	4.35	4.31	4.37	97	3.90	3.73	3.82	92	
						[3.91, 4.21]				[4.18, 4.54]				[4.16, 4.51]				[4.37, 4.66]			[4.21, 4.53]				[3.65, 3.99]			
75	72.6	59.6	87.5	4.31	4.39	4.26	47	4.37	4.55	4.38	48	4.49	4.53	4.39	46	4.71	4.70	4.55	44	4.64	4.59	4.43	49	4.29	4.19	3.99	46	
						[4.05, 4.47]				[4.13, 4.62]				[4.13, 4.64]				[4.34, 4.77]			[4.20, 4.65]				[3.75, 4.23]			
77	34.0	41.1	73.9	4.24	3.82	3.92	17	4.53	4.00	4.27	16	3.94	3.68	3.70	17	4.29	3.79	3.93	13	4.63	4.00	4.16	16	3.67	3.65	3.68	17	
79	57.1	52.9	88.9	4.14	3.67	3.80	8	4.13	4.00	4.16	8	4.00	4.00	4.02	8	4.00	4.33	4.31	8	4.00	3.88	3.95	7	3.00	3.22	3.22	8	
80	60.0	55.8	91.7	4.83	4.65	4.49	21	4.53	4.65	4.52	21	4.78	4.74	4.59	21	4.69	4.83	4.70	21	4.78	4.46	4.33	22	3.83	4.24	4.10	20	
						[4.17, 4.81]				[4.15, 4.90]				[4.22, 4.97]				[4.39, 5.00]			[3.99, 4.66]				[3.73, 4.47]			
82	50.0	23.1	100.0	4.17	3.33	3.24	3	4.50	3.67	3.58	3	4.33	4.00	3.88	2	4.50	3.67	3.56	3	4.50	3.67	3.50	3	4.40	3.33	3.22	3	

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2018	2019		(Collectif : 4.05)				(Collectif : 4.25)				(Collectif : 4.20)				(Collectif : 4.39)				(Collectif : 4.27)				(Collectif : 3.81)			
	%	%		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019		
				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	ajustée [IC95%]	N
83	40.0	40.4	91.7	4.29	4.31	4.40	33	4.54	4.54	4.62	32	4.07	4.39	4.43	31	4.26	4.52	4.55	30	4.74	4.36	4.38	33	4.30	4.14	4.20	32
						[4.14, 4.65]				[4.31, 4.92]				[4.12, 4.74]				[4.29, 4.81]			[4.11, 4.66]			[3.90, 4.49]			
84	34.1	32.7	82.9	3.81	3.74	3.94	29	3.93	3.82	3.91	29	3.63	3.65	3.71	23	3.71	3.79	3.93	24	4.19	3.71	3.84	29	3.88	3.65	3.77	27
						[3.67, 4.21]				[3.59, 4.22]				[3.35, 4.08]				[3.64, 4.22]			[3.55, 4.13]			[3.45, 4.08]			
85	34.4	35.1	87.9	4.24	3.85	3.92	29	4.43	3.91	4.00	29	4.55	3.90	4.05	27	4.44	3.83	3.90	27	4.33	3.81	3.77	28	4.14	3.55	3.71	27
						[3.65, 4.19]				[3.68, 4.32]				[3.72, 4.38]				[3.63, 4.18]			[3.48, 4.07]			[3.39, 4.03]			
86	57.1	31.3	94.3	4.26	4.00	4.04	29	4.46	4.18	4.24	31	4.62	4.42	4.52	31	4.62	4.61	4.59	31	4.20	4.12	4.17	32	4.32	3.82	3.87	31
						[3.76, 4.31]				[3.93, 4.55]				[4.21, 4.83]				[4.34, 4.85]			[3.90, 4.45]			[3.57, 4.16]			
87	50.0	37.1	82.6	3.95	3.57	3.65	17	4.20	3.87	3.86	19	4.25	3.63	3.62	16	4.00	4.00	4.09	18	4.26	3.86	3.91	19	4.05	3.86	4.01	18
88	36.4	18.5	86.7	3.55	4.07	4.24	13	3.52	4.13	4.49	13	3.43	4.07	4.24	12	3.78	4.13	4.30	13	3.61	3.67	4.05	13	3.52	3.60	3.69	13
89	39.3	33.3	92.3	4.10	3.67	3.71	11	4.00	3.77	3.89	12	3.73	3.54	3.51	12	4.45	4.17	4.18	11	4.80	4.23	4.28	12	3.78	3.67	3.79	12
90	58.2	59.0	80.6	4.31	4.23	4.26	28	4.53	4.31	4.36	29	4.41	4.33	4.41	26	4.67	4.50	4.59	27	4.65	4.34	4.45	28	3.83	3.76	3.90	27
						[3.99, 4.54]				[4.04, 4.68]				[4.07, 4.75]				[4.31, 4.86]			[4.15, 4.75]			[3.58, 4.21]			
91	46.0	57.7	93.3	4.35	4.40	4.41	28	4.43	4.38	4.30	27	4.43	4.40	4.37	28	4.36	4.33	4.37	28	4.30	4.60	4.58	28	4.04	4.00	4.05	28
						[4.13, 4.69]				[3.96, 4.63]				[4.05, 4.70]				[4.10, 4.64]			[4.28, 4.87]			[3.73, 4.36]			
92	48.1	57.1	90.6	4.19	3.94	3.92	29	4.04	4.20	4.14	28	4.45	4.34	4.27	27	4.68	4.62	4.48	25	4.15	4.06	3.96	29	4.00	3.70	3.65	26
						[3.65, 4.19]				[3.81, 4.46]				[3.93, 4.60]				[4.20, 4.77]			[3.67, 4.25]			[3.32, 3.97]			
93	41.0	50.0	78.6	4.27	4.29	4.37	11	4.31	4.29	4.40	11	4.50	4.46	4.33	10	4.63	4.62	4.61	10	4.31	4.36	4.35	11	4.38	4.15	4.22	10
94	46.9	46.2	88.9	4.13	4.06	4.22	16	4.33	4.22	4.41	16	4.27	4.71	4.68	16	4.47	4.39	4.56	16	4.07	3.94	4.08	16	3.93	3.59	3.77	16
95	66.7	51.6	75.0	4.00	3.94	3.80	12	4.64	4.19	4.02	12	4.50	4.54	4.66	10	4.85	4.56	4.46	12	4.21	4.25	3.92	12	3.92	3.94	3.95	12

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.05)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.25)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.81)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a																
					ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N			
96	40.0	57.6	89.5	3.67	3.89	3.88	17	4.42	4.33	4.29	16	3.92	4.32	4.28	17	4.27	4.00	4.04	17	4.33	4.39	4.60	16	3.83	3.50	3.64	14
97	37.5	37.0	86.7	4.25	3.96	4.07	24	4.52	4.03	4.17	26	4.54	3.86	3.98	26	4.42	4.20	4.34	26	4.38	4.30	4.42	26	3.92	3.55	3.79	25
						[3.77, 4.37]				[3.83, 4.51]				[3.64, 4.32]				[4.06, 4.62]			[4.11, 4.73]				[3.46, 4.12]		
98	31.6	37.0	85.3	4.00	3.88	4.07	29	4.20	4.16	4.21	29	4.44	4.17	4.22	26	4.50	4.35	4.42	27	4.08	4.00	4.19	29	3.95	3.90	4.02	27
						[3.80, 4.34]				[3.89, 4.53]				[3.88, 4.56]				[4.15, 4.70]			[3.90, 4.48]				[3.70, 4.33]		
99	37.0	55.6	80.0	4.00	4.31	4.10	11	4.40	4.43	4.20	12	4.22	4.27	4.19	12	4.89	4.69	4.58	10	4.30	4.64	4.36	12	4.22	3.92	3.64	11
100	41.2	64.3	77.8	4.00	4.00	3.98	7	3.57	4.22	3.98	7	3.43	4.11	4.13	7	4.50	3.89	3.81	7	4.00	4.22	4.04	7	4.00	3.86	3.75	5
101	56.9	52.4	87.9	4.09	3.97	4.02	28	4.18	4.50	4.59	29	4.25	4.30	4.37	27	4.59	4.53	4.58	27	4.18	4.19	4.23	28	3.58	3.90	3.94	26
						[3.75, 4.30]				[4.28, 4.91]				[4.04, 4.70]				[4.31, 4.86]			[3.93, 4.52]				[3.61, 4.26]		
102	36.4	40.0	100.0	4.25	4.25	4.51	4	4.25	4.75	5.00	4	4.75	5.00	5.00	3	4.33	4.33	4.42	3	4.50	4.50	4.81	4	4.25	4.00	4.27	4
103	62.5	50.0	100.0	4.20	3.50	3.81	4	4.40	3.33	3.68	3	4.75	3.25	3.56	4	4.25	3.50	3.76	4	5.00	3.75	4.08	4	4.50	3.75	4.09	4
104	34.8	57.1	100.0	4.25	4.13	4.14	8	4.50	4.13	4.17	8	4.13	3.88	3.91	8	4.00	4.25	4.25	8	3.88	4.25	4.26	8	3.63	3.86	3.87	7
105	55.0	46.2	91.7	4.18	4.00	4.00	21	4.90	4.45	4.62	20	4.91	4.55	4.58	21	4.90	4.65	4.65	19	4.55	4.59	4.67	20	4.18	3.95	4.03	20
						[3.69, 4.32]				[4.23, 5.00]				[4.20, 4.95]							[4.32, 5.00]				[3.66, 4.40]		
106		40.3	83.3		4.19	4.31	49		4.19	4.36	50		4.30	4.38	47		4.27	4.33	45		4.25	4.30	49		4.11	4.17	47
						[4.10, 4.52]				[4.12, 4.60]				[4.12, 4.63]				[4.12, 4.55]			[4.08, 4.53]				[3.93, 4.41]		
107		52.0	82.1		4.06	4.09	28		4.49	4.54	32		4.46	4.48	30		4.51	4.44	29		4.51	4.39	32		3.94	3.83	29
						[3.81, 4.36]				[4.24, 4.84]				[4.16, 4.79]				[4.18, 4.71]			[4.12, 4.67]				[3.53, 4.14]		
110		40.6	84.6		4.31	4.23	11		4.46	4.57	11		4.30	4.16	9		4.50	4.36	10		4.85	4.68	11		3.91	3.88	9

Questionnaire de satisfaction

Votre satisfaction concernant le séjour de réadaptation

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 sur votre séjour de réadaptation

1. **Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?**
 Excellente Très bonne Bonne Moins bonne Mauvaise
2. **Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ?**
 Oui, tout à fait Plutôt oui En partie Plutôt non Non, pas du tout
3. **Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?**
 Toujours Très souvent Quelquefois Rarement Jamais
4. **Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?**
 Toujours Très souvent Quelquefois Rarement Jamais
 Je n'ai pas eu de questions
5. **Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?**
 Oui, tout à fait Plutôt oui En partie Plutôt non Non, pas du tout
6. **Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.) ?**
 Excellente Très bonne Bonne Moins bonne Mauvaise

Données personnelles

Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?

- Excellent Très bon Bon Moins bon Mauvais

Année de naissance

--	--	--	--

Sexe

- Masculin
 Féminin

Votre couverture d'assurance pour ce séjour de réadaptation

- Commune
 Semi-privée / privée

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients Réadaptation Rapport comparatif national, mesure 2019
Année	Janvier 2020
Auteurs	Dr ès sc Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Dr med Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizerische Paraplegiker-Forschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg Dr Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr phil Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr med Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr med Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie 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) Muriel Haldemann Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, muriel.haldemann-scheuner@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)