

Satisfaction des patient·e·s en réadaptation

Rapport comparatif national

Mesure 2024

Janvier 2025, Version 1.0

Sommaire

Résumé.....	3
1 Introduction.....	5
1.1 Contexte.....	5
1.2 Objectifs du rapport.....	5
2 Méthode.....	6
2.1 Population.....	6
2.2 Mesures	6
3 Résultats.....	7
3.1 Description de l'échantillon	7
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2024.....	7
3.1.2 Âge, sexe, couverture d'assurance, et langue du collectif des répondants	9
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s.....	11
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2024	12
3.3 Graphiques en entonnoir des moyennes ajustées pour les questions de satisfaction	15
4 Synthèse et conclusion	22
Bibliographie.....	25
Liste des figures.....	26
Liste des tableaux	27
Annexes.....	28
Mentions légales	41

Résumé

Contexte

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction 2024 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 10^{ème} enquête nationale de satisfaction depuis 2013 et la 5^{ème} édition à utiliser le questionnaire ANQ succinct (Version 2, six questions).

Depuis l'enquête de 2019, le centre de logistique de mesure *w hoch 2* transmet les questionnaires aux institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et met à disposition des cliniques les résultats en ligne. L'enquête 2024 est la 4^{ème} édition pour laquelle les patient·e·s ont le choix entre un format papier ou en ligne du questionnaire.

Description de la population

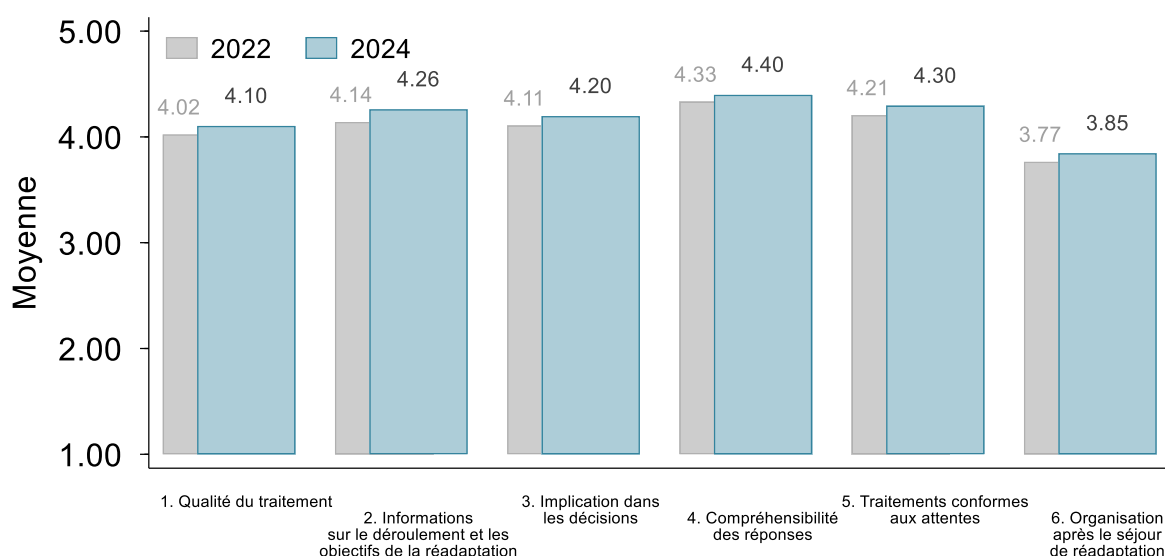
Le taux de réponses de l'enquête 2024 (43.3%) est légèrement supérieur à celui de 2022 (42.1%). Au total, 103 cliniques ont participé à la mesure. Avec un total de 15'542 questionnaires envoyés et de 6'727 inclus dans les analyses, l'échantillon couvre presque la moitié de la population étudiée. Les caractéristiques sociodémographiques des répondant·e·s sont restées globalement stables : les répondant·e·s ont en moyenne 74.01 ans, sont en majorité des femmes (55.1%) et ont une assurance de base (67.8%). L'état de santé auto-reporté, relevé pour la cinquième fois, montre que plus de la moitié (58.9%) des répondant·e·s ont considéré que leur état de santé était bon et que près d'un quart (24.3%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête.

Résultats principaux

Le niveau de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en réadaptation continue d'être élevé. En effet, pour cinq des six questions, il affiche une moyenne supérieure à 4, sur une échelle allant de 1 à 5. De plus, près d'un·e patient·e sur deux a coché le niveau de satisfaction le plus élevé à quatre des six questions.

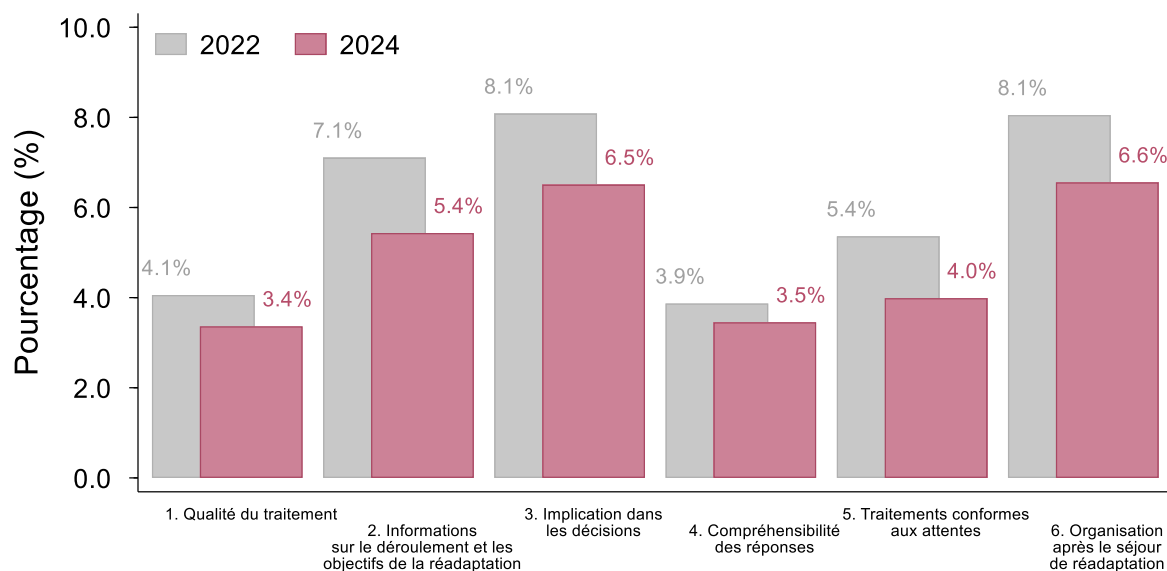
Le meilleur résultat a été obtenu pour la question concernant la compréhensibilité des réponses (moyenne globale de 4.40), suivie par les traitements conformes aux attentes (4.30), les informations sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation (4.26), l'implication dans les décisions (4.20), la qualité du traitement (4.10), pour terminer avec l'organisation après le séjour de réadaptation (3.85).

Moyennes globales de satisfaction des patient·e·s pour chaque question, 2022-2024



Les réponses problématiques¹, indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondant-e-s : d'un minimum de 3.4% pour la qualité du traitement (question 1), à un maximum de 6.6% pour l'organisation après le séjour de réadaptation (question 6).

Proportion de réponses problématiques par question de satisfaction, 2022-2024



Conclusion

Pris de manière conjointe, le calcul des moyennes et des proportions de réponses problématiques suggère que le plus grand potentiel d'amélioration pour les cliniques apparaît à la question 6, l'*Organisation après le séjour de réadaptation*.

¹ Les réponses problématiques concernent les deux catégories de réponses les plus bas aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 1 et 2 sur une échelle en 5 points).

1 Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation par les patient·e·s², 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 bailleurs de fonds 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. 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 [2] sont tenus de la réaliser. En 2024, l'enquête a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013 puis tous les deux ans à partir de 2022, conformément au concept d'évaluation de l'ANQ [3, 4]. En 2020, l'enquête n'avait pu avoir lieu à cause de la pandémie de Covid-19 et avait été repoussée à 2021. Une ligne verticale en pointillés a été ajoutée aux graphiques pour marquer visuellement ce « saut » temporel dans l'agenda de l'enquête. La prochaine mesure est prévue pour 2026 et utilisera un nouveau questionnaire qui mettra l'accent sur l'expérience des patient·e·s, respectivement sur les PREMs (Patient-Reported Experience Measures).

Le questionnaire court (version 2.0), élaboré par le groupe qualité responsable du projet d'enquête de satisfaction auprès des patient·e·s, a été introduit en 2018 et a été utilisé pour la cinquième fois en 2024. Depuis l'enquête menée en 2019, le centre de logistique de mesure *w hoch 2* transmet les questionnaires aux institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et met à disposition des cliniques un tableau de bord en ligne résumant les résultats. L'enquête 2024 est la 4^{ème} édition pour laquelle les patient·e·s ont le choix entre le format papier ou en ligne du questionnaire.

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, les cliniques peuvent 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 entre avril et mai 2024 pour l'ensemble des cliniques. Ce rapport présente également l'évolution de la satisfaction des patient·e·s, ainsi que les caractéristiques des participant·e·s (âge, sexe, couverture d'assurance) et leur état de santé auto-reporté depuis 2018.

² Dans ce rapport, les termes « patient·e·s » et « répondant·e·s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en réadaptation en avril – mai 2024 ayant répondu à l'enquête de satisfaction de l'ANQ ». Ces deux termes sont utilisés alternativement, au gré des circonstances nécessitant leur emploi dans le texte. Le terme patient·e, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

2 Méthode

Dans cette section, nous rappelons brièvement les éléments principaux de la méthode considérée pour la conduite de cette enquête ; les détails sont disponibles dans le « Concept d'évaluation de l'ANQ » [5], ainsi que dans l'aide supplémentaire à la lecture et à l'interprétation disponible sur le [site de l'ANQ](#).

2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tou-te-s les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s et sorti-e-s entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2024 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 ou au Liechtenstein ont été exclu-e-s.

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) *Qualité du traitement*

Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?



(2) *Information sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation*

Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ?



(3) *Implication dans les décisions*

Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?



(4) *Compréhensibilité des réponses*

Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?



(5) *Traitements conformes aux attentes*

Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?



(6) *Organisation après le séjour de réadaptation*

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.) ?

La satisfaction concernant les aspects traités par les questions de 1 à 6 a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés (1 = réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus faible fréquence ; 5 = réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée). Pour les analyses, l'échelle ordinale a été transformée en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit 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.

Outre ces mesures de satisfaction, les informations suivantes ont été demandées : âge, sexe, couverture d'assurance maladie (division semi-privée/privée versus commune), langue du questionnaire (allemand, français, italien) et état de santé auto-reporté des patient-e-s (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais). Ces informations (facteurs d'ajustement) ont été utilisées pour ajuster les moyennes de satisfaction de chaque clinique. Il n'est toutefois pas possible de calculer les moyennes ajustées pour le collectif des cliniques, puisque les caractéristiques de la population de référence des patient-e-s ne sont pas connues.

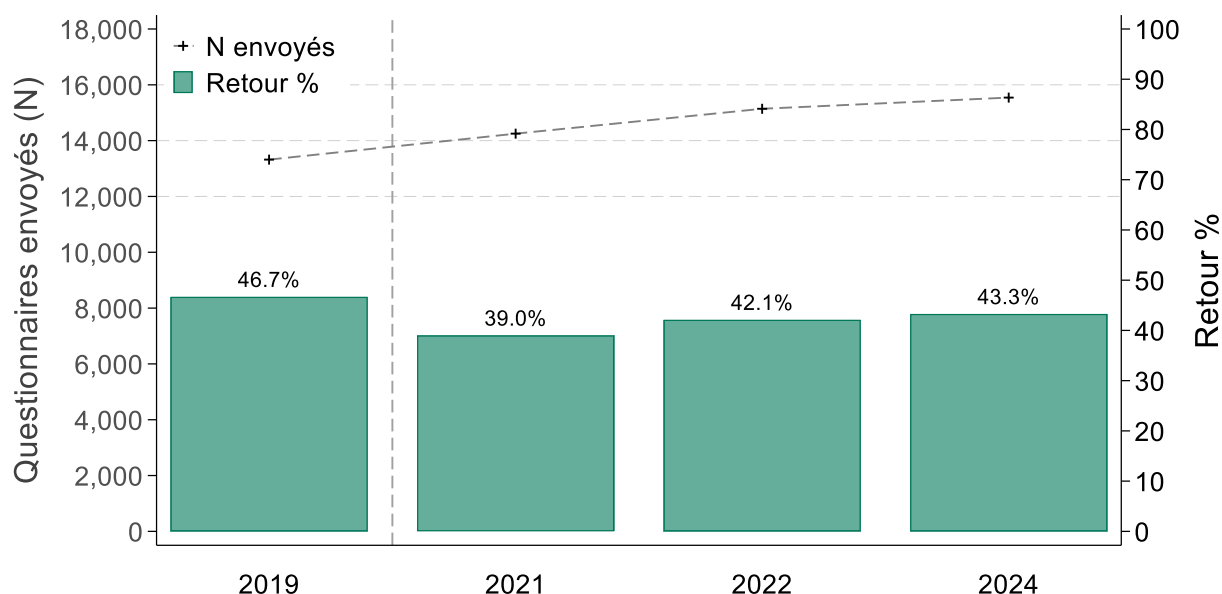
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2024

En 2024, 103³ cliniques ont participé à l'enquête nationale de satisfaction. Pour un total de 15'542 questionnaires envoyés aux patient-e-s sorti-e-s en avril ou mai 2024, 6'727 questionnaires ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 43.3%. Le taux de réponses 2024 est légèrement supérieur à celui de 2022 (42.1%) ; il reste néanmoins moins élevé que celui mesuré en 2019 et les années précédentes. Les taux de réponses par clinique varient entre un minimum de 15.1% et un maximum de 85.0% (18.1% et 80.0% respectivement en 2022). Pour l'année 2024, tandis qu'un peu moins de la moitié des cliniques participantes ont obtenu plus de 50 questionnaires, 15 cliniques en ont obtenu moins de 20. Au total, 18 (0.3%) questionnaires complètement vides (sans aucune réponse, ni aux questions de la satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été reçus. Ceux-ci ont été retirés de la base de données pour la mesure 2024. La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2019, ainsi que le nombre des questionnaires envoyés chaque année.

Figure 1 : Evolution du taux de réponses et du nombre de questionnaires envoyés, 2019-2024



Parmi les 6'727 répondant-e-s, 368 (292 en 2022) ont choisi de répondre au questionnaire en ligne, représentant le 5.5% des participant-e-s (2022 : 4.6% ; 2021 : 5.8% ; 2019 : 2.9%). Au total, 23 cliniques (22.3%) n'ont obtenu aucune réponse en ligne (25 cliniques en 2022, c'est-à-dire le 24.3%).

Une proportion de 84.2% des patient-e-s ont répondu à toutes les questions de satisfaction et 87.6% a complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le sexe, la couverture d'assurance et l'état de santé auto-rapporté (chiffres similaires pour 2022, voir Tableau 2 en annexe).

³ Une clinique participante pour laquelle aucun questionnaire n'a été retourné n'a toutefois déclaré que 5 questionnaires envoyés au total.

Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2022 et 2024 sont présentées dans les figures 2 et 3.

Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2022-2024

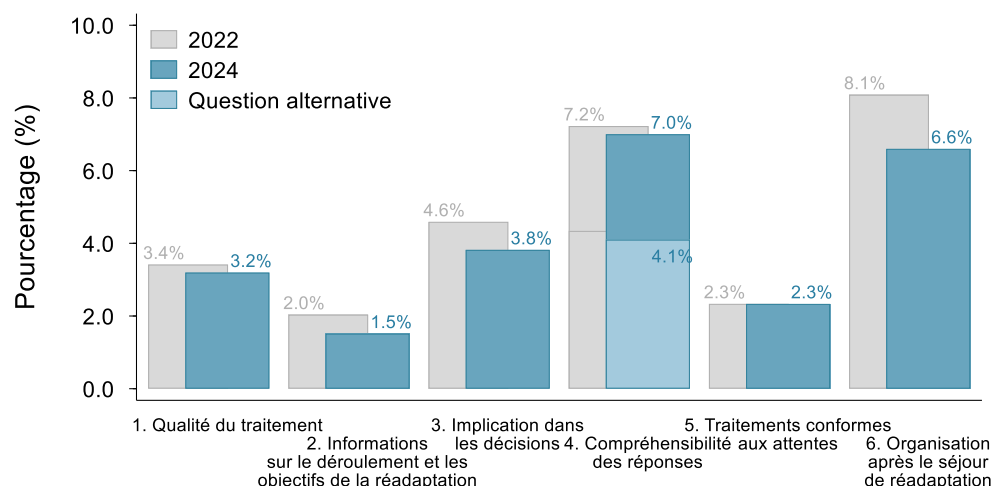
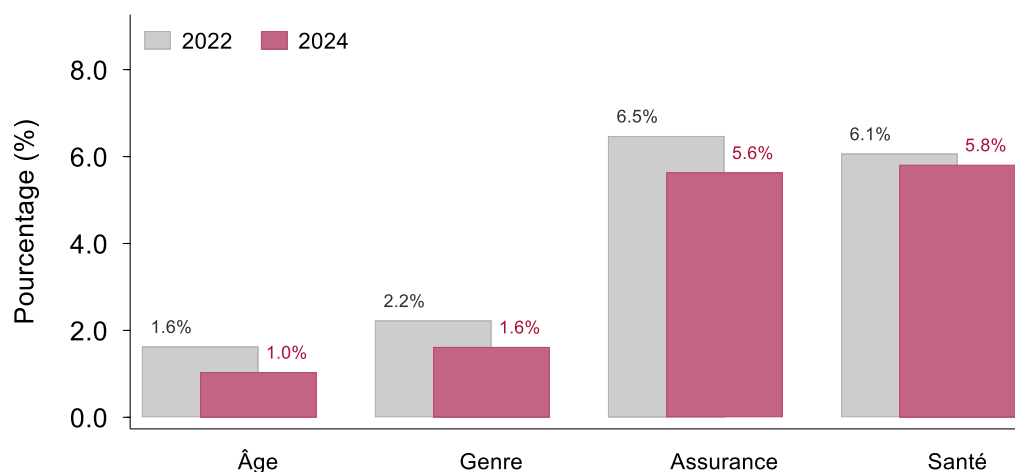


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2022-2024



Commentaires :

- Le taux de réponse global (43.3%) est légèrement supérieur à celui de 2022 (42.1%). Néanmoins, au fil du temps, on constate une baisse du taux de réponse depuis le début des mesures (2013 : 55.0%).
- La proportion de personnes ayant répondu en ligne a légèrement augmenté entre 2022 et 2024 (de 4.6% à 5.5%) et a presque doublé depuis le lancement du format en ligne (2019 : 2.9%).
- La qualité des données (en termes de proportion de données manquantes) des questions de satisfaction et des facteurs sociodémographiques a aussi légèrement augmenté par rapport à 2022. En 2024, 84.2% des participant-e-s ont répondu à la totalité des questions de satisfaction contre 81.5% en 2022. Concernant les facteurs sociodémographiques, 87.6% des participant-e-s ont répondu à la totalité des facteurs sociodémographiques en 2024 contre 86.0% en 2022.

3.1.2 Âge, sexe, couverture d'assurance, et langue du collectif des répondants

Les figures 4 à 7 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 1.0% pour l'âge, de 1.6% pour le sexe et de 5.6% pour la couverture d'assurance.

Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen, 2019-2024

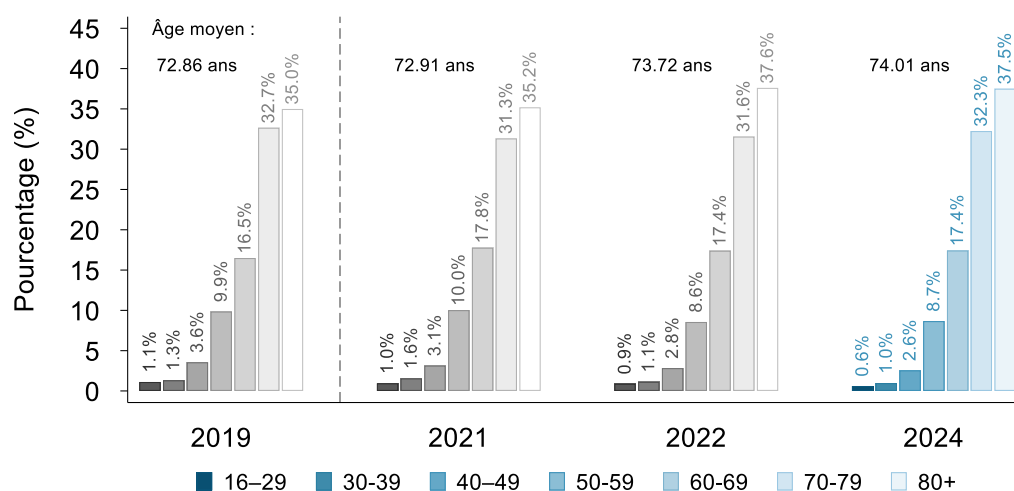
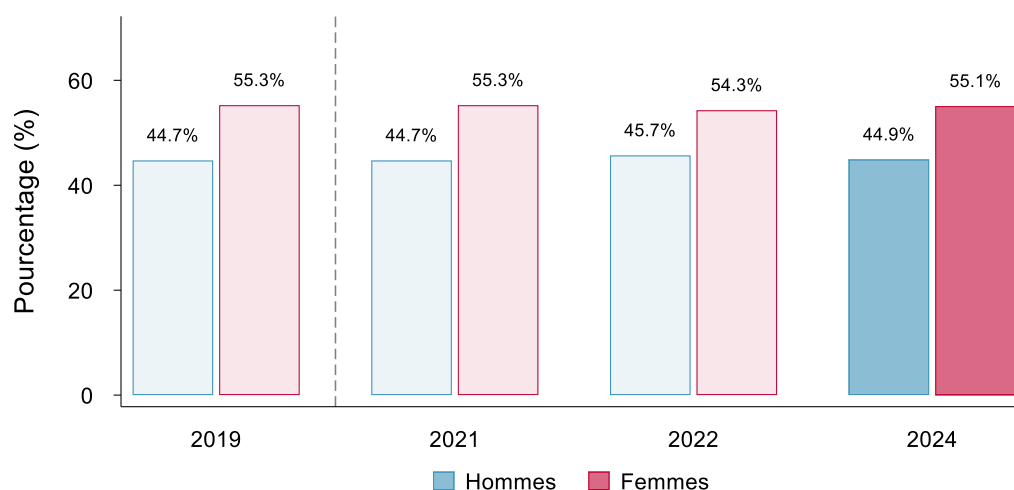


Figure 5 : Distribution selon le sexe, 2019-2024



Commentaires :

- L'âge moyen est stable en 2024 par rapport à 2022 ; tout comme la distribution des classes d'âge. Cependant, les comparaisons temporelles montrent une légère mais constante augmentation de l'âge d'année en année (âge moyen en 2013 : 70.61 ; 2024 : 74.01).
- La proportion de femmes et d'hommes est restée stable au cours des années d'enquête.

Figure 6 : Distribution selon la couverture d'assurance, 2019-2024

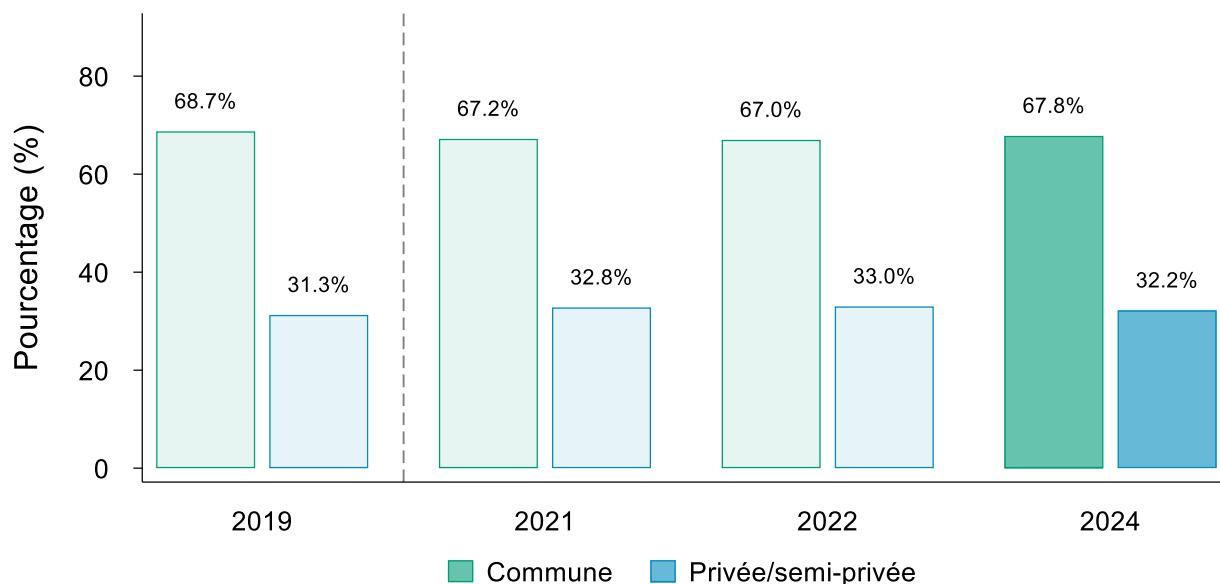
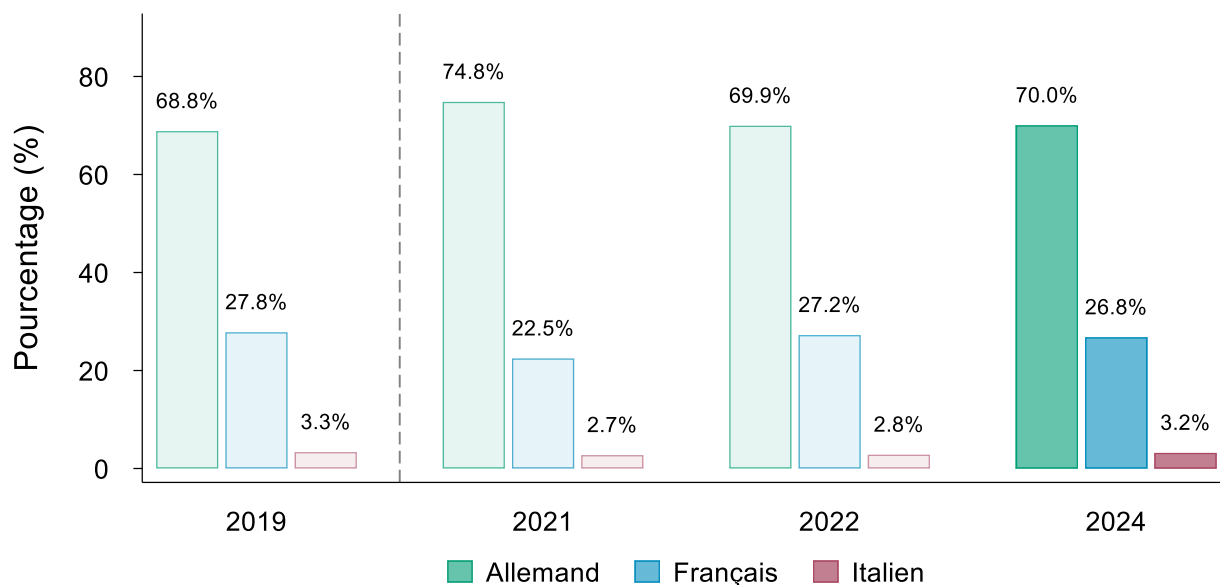


Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2019-2024



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base est restée stable au fil des années.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue est aussi resté stable entre 2022 et 2024.

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

Les figures 8 et 9 présentent les résultats concernant l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, globalement pour 2019, 2021, 2022 et 2024, et par catégorie d'âge ; la proportion de données manquantes est plus élevée (5.8%) que pour l'âge, le sexe et couverture d'assurance.

Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2019-2024

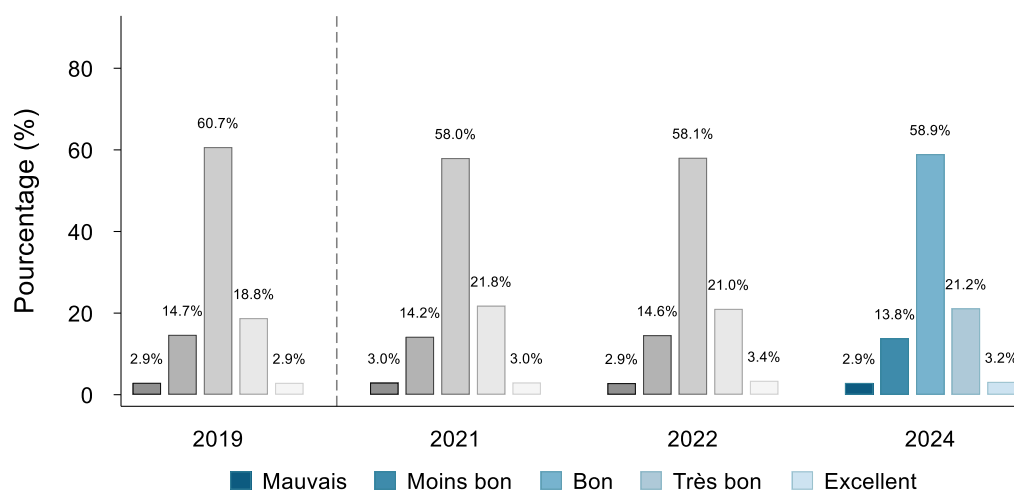
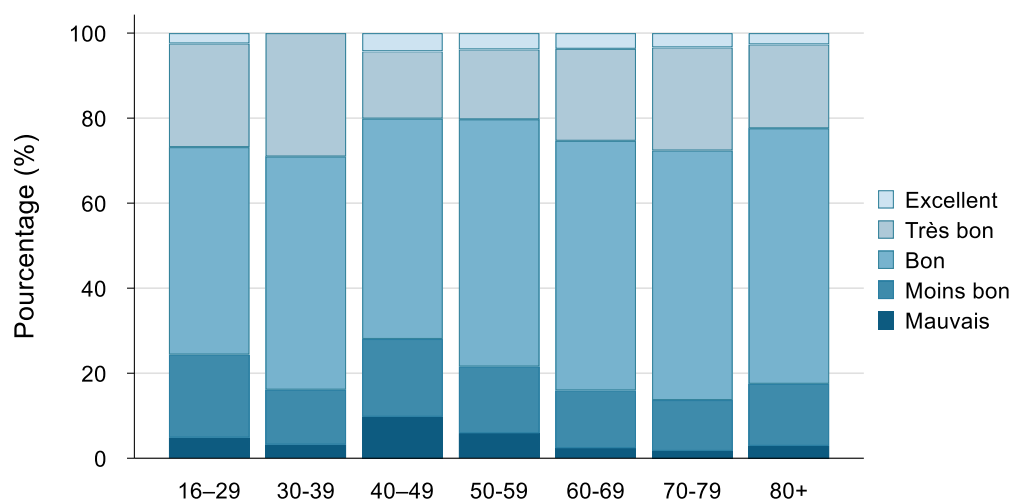


Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge, 2024



Commentaires :

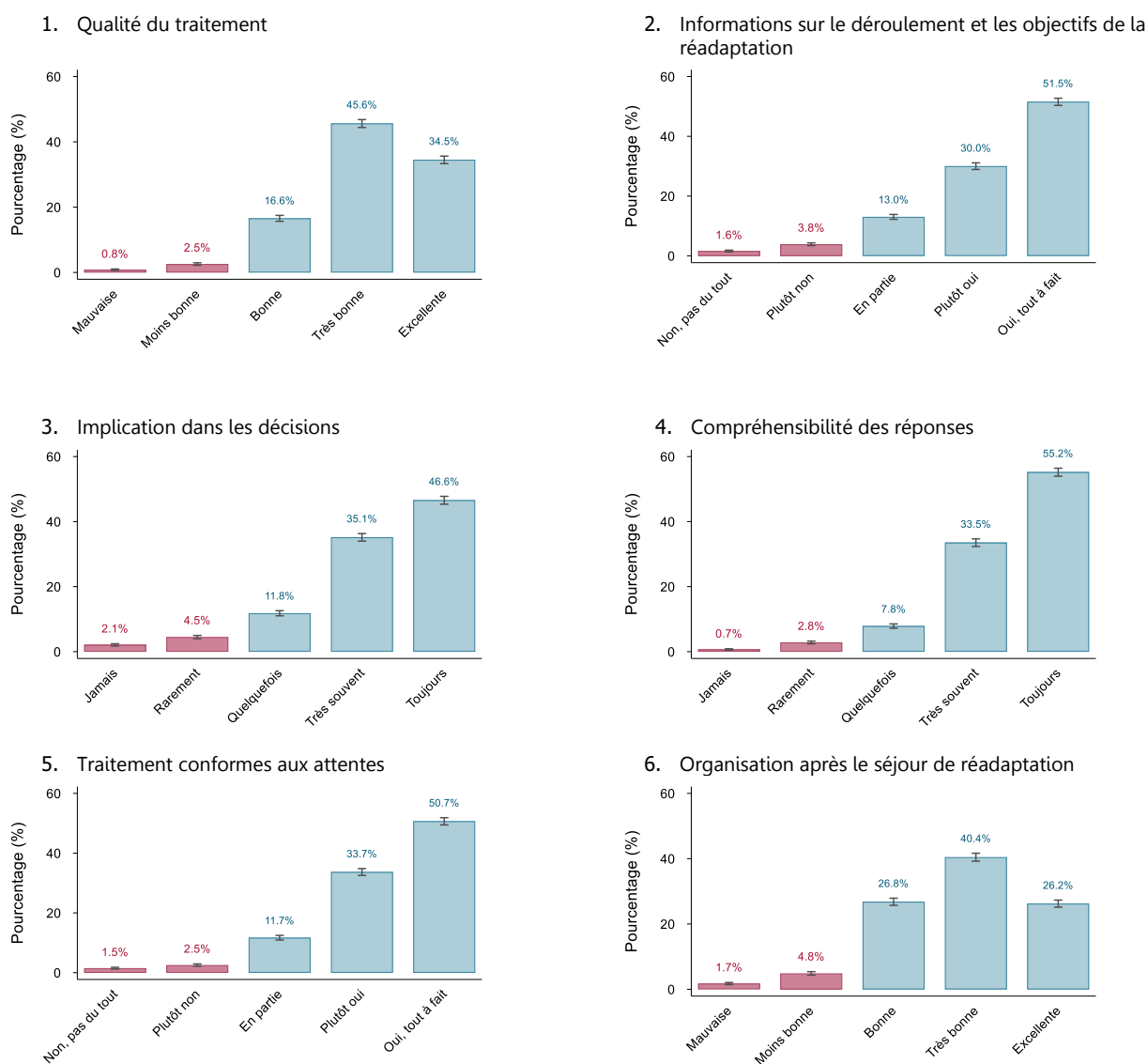
- Une majorité des répondant-e-s (58.9%) ont considéré leur état de santé comme « bon » et une personne sur quatre (24.4%) estime qu'il était même « très bon » ou « excellent ».
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : les patient-e-s jusqu'à 59 ans (à l'exception des 30-39 ans) évaluent plus souvent leur état de santé comme « moins bon » ou « mauvais » que les patient-e-s âgé-e-s de plus de 60 ans. Les 30-39 ans jugent plus souvent leur état de santé comme « excellent » ou « très bon » que les autres groupes de répondant-e-s (29.0% contre moins de 27.6% pour les autres catégories d'âge).

3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2024

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des répondant-e-s globalement. Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux six questions, leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 10), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 1).

Figure 10 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question, 2024

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge⁴.



⁴ Les réponses problématiques concernent les deux catégories de réponses les plus basses aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 1 et 2 sur une échelle en 5 points).

Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2024

Nombre de questionnaires retournés : 6'727	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 6'727)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?	6'512	4.10	[4.08 ; 4.12]	3.4%	3.2%	
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 ?	6'625	4.26	[4.24 ; 4.28]	5.4%	1.5%	
3. Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?	6'470	4.20	[4.17 ; 4.22]	6.5%	3.8%	
4. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	6'256	4.40	[4.38 ; 4.42]	3.5%	7.0%	4.1%
5. Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?	6'570	4.30	[4.27 ; 4.32]	4.0%	2.3%	
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.) ?	6'283	3.85	[3.82 ; 3.87]	6.6%	6.6%	

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 »). La somme des pourcentages peut ne pas correspondre à 100% à celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 6'727 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : **miss** : sans réponse à la question ; **alt** : une réponse alternative a été cochée : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas pu poser des questions ». Il est possible d'utiliser la catégorie de réponse alternative uniquement pour la question 4. Pour cette raison, les cases des autres questions sont vides.

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 (compréhensibilité des réponses) et 5 (traitements conformes aux attentes).
- Les questions 1 (qualité de la prise en charge) et 4 (l'organisation de l'après-séjour) 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 (l'implication dans les décisions) et 6 (organisation après un séjour de réadaptation).
- Les questions 4 et 6 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (7.0% et 6.6% respectivement) ; 4.1% des répondants ont coché par ailleurs la réponse alternative de la question 4 (compréhensibilité des réponses).
- Les questions 2, 3, 4 et 5 présentent un effet plafond : ce taux dépasse 50% pour les questions 2, 4 et 5⁵ (Figure 10).
- Les moyennes de satisfaction des six questions restent stables entre 2019 et 2024 (cf. Figure 17 en annexe). Les proportions de réponses problématiques ont légèrement diminué pour toutes les questions entre 2022 et 2024 (cf. Tableaux 5 en annexe).

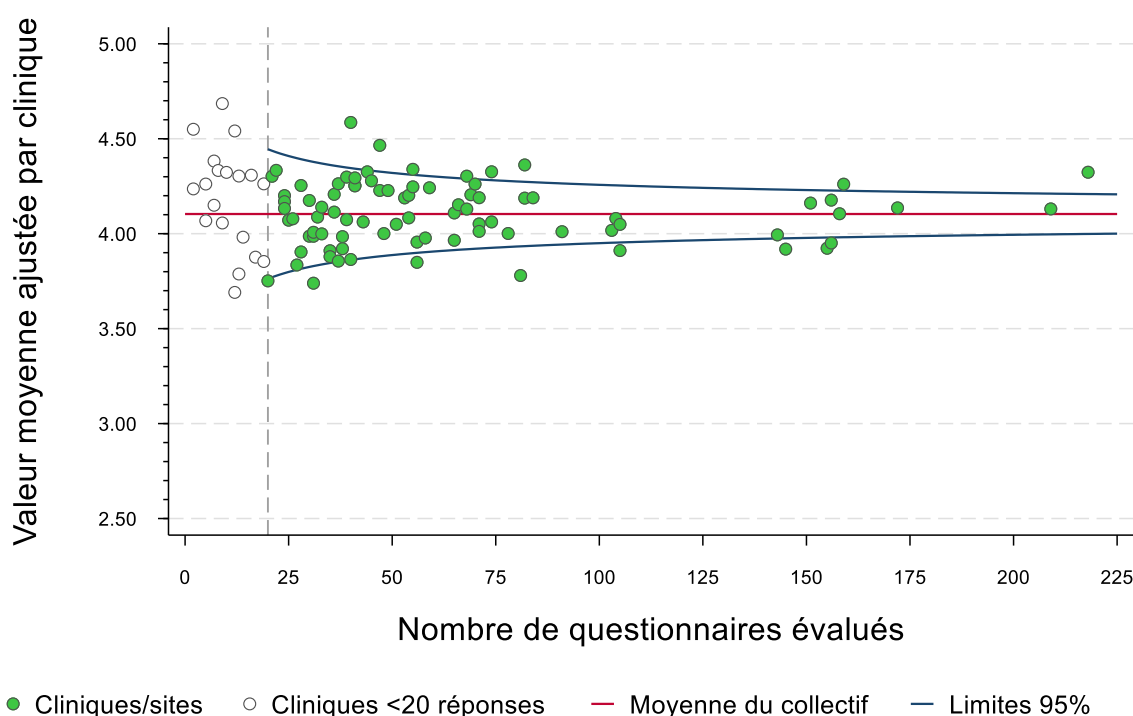
⁵ Il est possible de supposer qu'un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations s'accumulent en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées, par exemple : 90% des répondant-e-s obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5. On pourrait donc supposer que l'échelle utilisée n'est pas adéquate, puisque que des répondant-e-s auraient peut-être choisi une valeur plus élevée que celle proposée (5) si cela avait été possible. Cet effet peut en partie s'expliquer par le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Si des expériences de patient-e-s plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient sans doute plus contrastés.

3.3 Graphiques en entonnoir des moyennes ajustées pour les questions de satisfaction

Les figures 11 à 16 présentent simultanément les résultats de toutes les cliniques au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ; ces derniers représentent les moyennes ajustées de toutes les cliniques, pour les questions 1 à 6 séparément. Le nombre de répondant-e-s ne correspond pas à celui du Tableau 1, puisque dans ce cas, seul-e-s les patient-e-s ayant répondu à la question de satisfaction et à tous les facteurs d'ajustement (âge, sexe, couverture d'assurance et état de santé auto-reporté) ont été pris en compte dans le calcul.

Figure 11 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'735)

1. Qualité du traitement



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

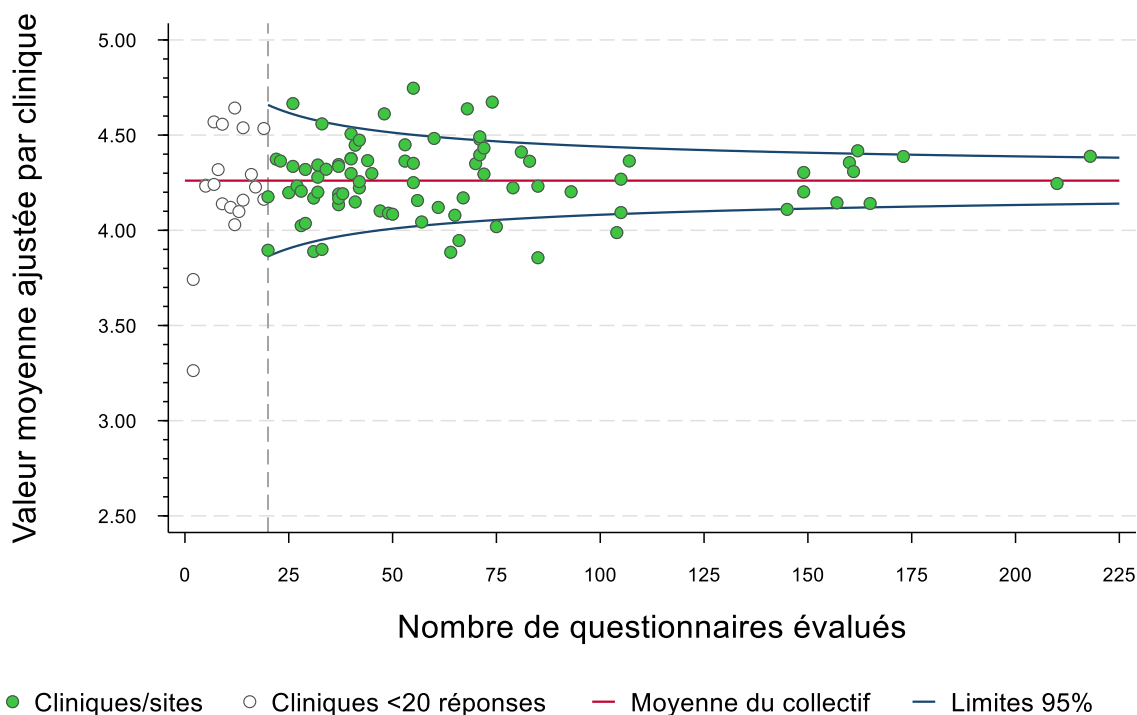
Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 4.10.
- La moyenne la plus basse observée est de 3.74 ; la plus élevée de 4.59 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.85⁶ (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

⁶ Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'823)

2. Informations sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation



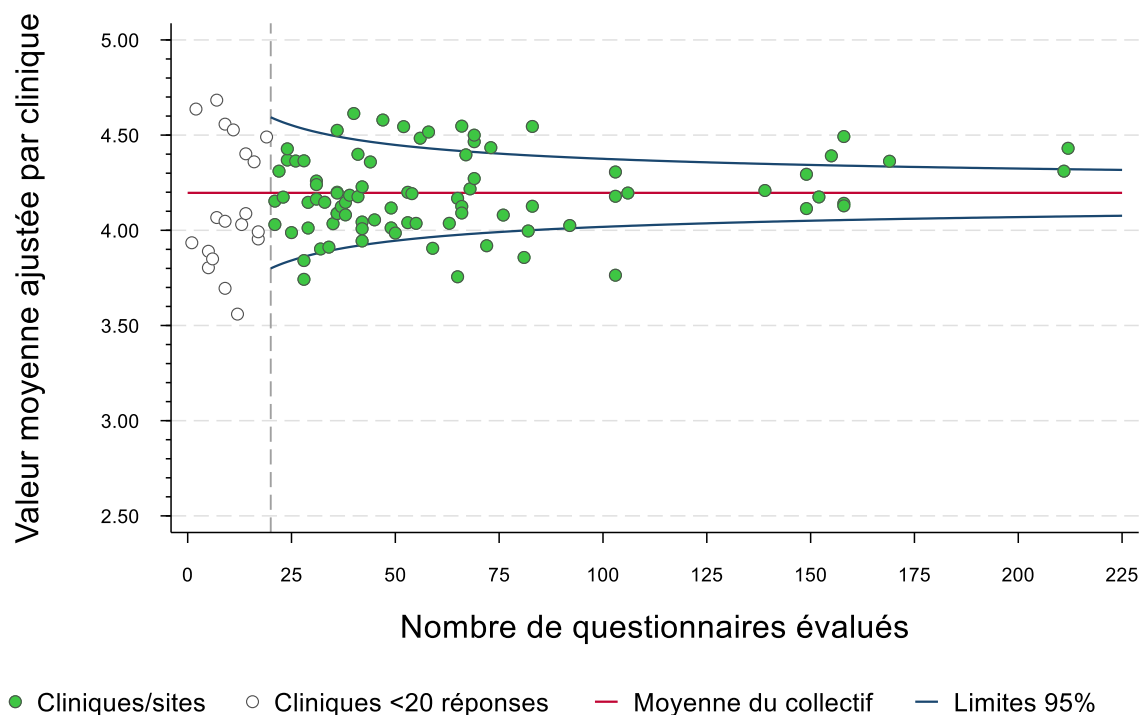
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4.26.
- La moyenne la plus basse observée est de 3.86 ; la plus élevée de 4.75 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.89 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'694)

3. Implications dans les décisions



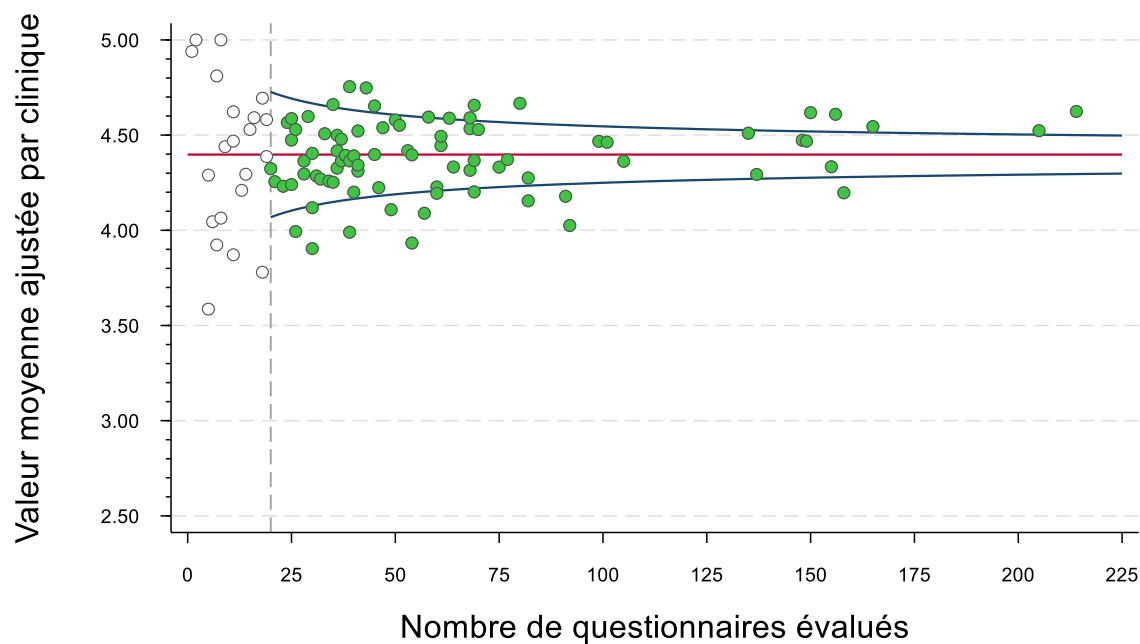
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4.20.
- La moyenne la plus basse observée est de 3.74 ; la plus élevée de 4.61 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.87 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'511)

4. Compréhensibilité des réponses



● Cliniques/sites ○ Cliniques <20 réponses — Moyenne du collectif — Limites 95%

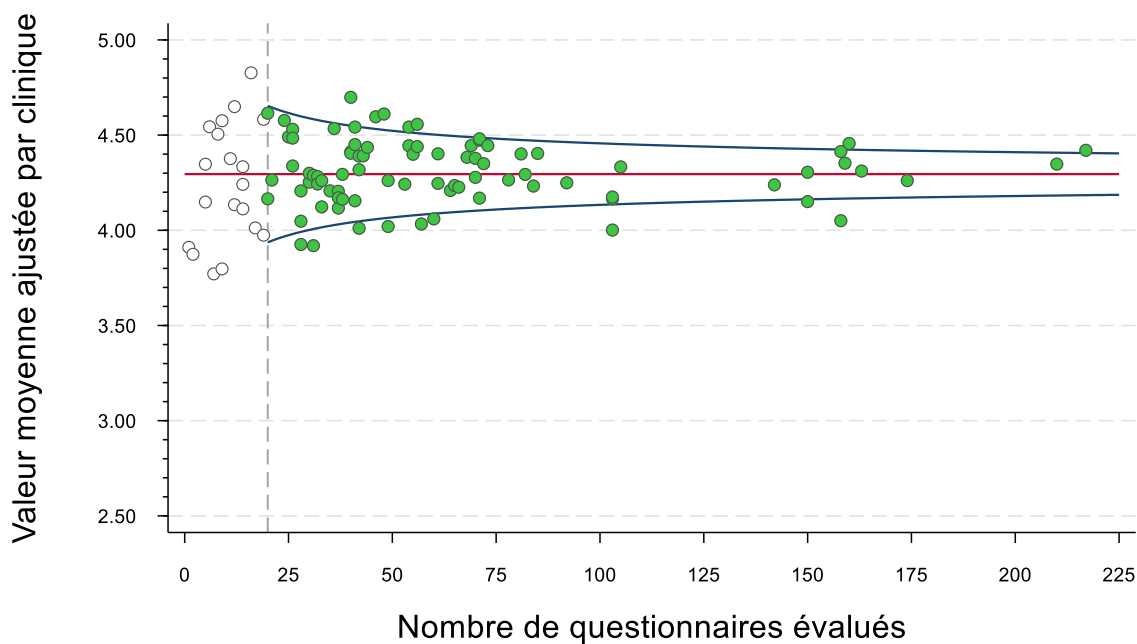
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4.40.
- La moyenne la plus basse observée est de 3.90 ; la plus élevée de 4.75 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.85 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'784)

5. Traitement conformes aux attentes



● Cliniques/sites ○ Cliniques <20 réponses — Moyenne du collectif — Limites 95%

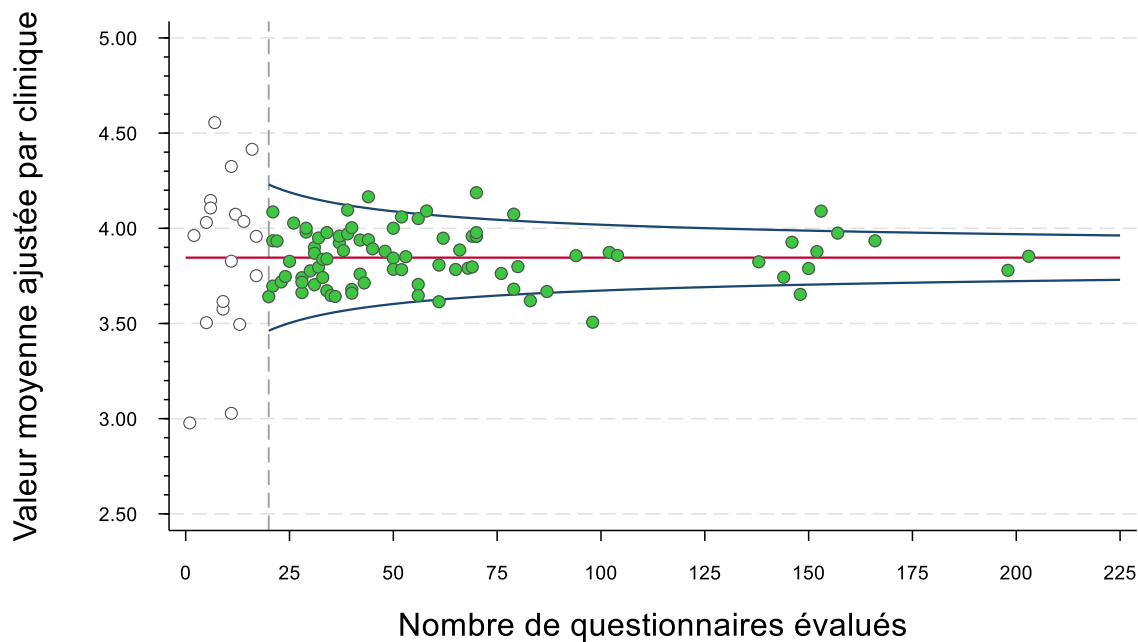
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4.30.
- La moyenne la plus basse observée est de 3.92 ; la plus élevée de 4.70 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.78 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=5'532)

6. Organisation après le séjour de réadaptation



● Cliniques/sites ○ Cliniques <20 réponses — Moyenne du collectif — Limites 95%

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

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 6 est de 3.85.
- La moyenne la plus basse observée : 3.51 ; la plus élevée : 4.19 ; avec un écart entre ces deux valeurs de 0.68 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Commentaires concernant les six graphiques en entonnoir⁷ :

- Pour les questions 2 (l'information sur le déroulement de la réadaptation) et 4 (la clarté des réponses), la moyenne ajustée la plus élevée observée sur l'ensemble des questions était de 4.75 pour les cliniques ayant plus de 20 réponses. La moyenne ajustée la plus basse a été observée pour l'organisation après le séjour de réadaptation (question 6) avec 3.51.
- Le nombre de moyennes ajustées situées à l'extérieur des entonnoirs se situe dans une fourchette allant de 10.6% (question 6, organisation après le séjour de réadaptation) à 32.9% (question 4, compréhensibilité des réponses). Le nombre de cliniques se trouvant ainsi au-delà des limites de contrôle à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre valeurs des cliniques et collectif global étaient dues uniquement à des fluctuations aléatoires. Ceci signifie que la variabilité de ces moyennes ajustées par rapport à la moyenne du collectif global est plus grande que celle à laquelle on pourrait s'attendre si cette variabilité était due au hasard. Ainsi, cette dernière est probablement due à d'autres facteurs. Cette dispersion des valeurs des moyennes ajustées par rapport à la moyenne globale est observée pour toutes les questions de satisfaction de manière plus ou moins importante.
- La dispersion des valeurs est la plus importante pour la question 2 (information sur le déroulement de la réadaptation), avec le plus grand écart entre les valeurs ajustées des cliniques (0.89 sur une échelle en 5 points). L'écart entre les deux valeurs minimales et maximales le plus petit (0.68) a été observé pour la question 6 (organisation après le séjour de réadaptation).
- Les valeurs des moyennes ajustées les plus basses ou les plus élevées sont généralement observées pour les cliniques ayant fourni moins de 20 réponses, et pour lesquelles il faut s'attendre à des fluctuations aléatoires plus importantes. Il est déconseillé de les comparer statistiquement à la moyenne du collectif.
- Le nombre total des cas retenus pour le calcul des moyennes ajustées varie entre 5'511 (question 4) et 5'823 (question 2) ce qui correspond respectivement à 81.9% et 86.6% des 6'727 questionnaires retournés. Ces fluctuations sont dues aux réponses manquantes aux questions de satisfaction, mais la perte la plus lourde est occasionnée par des réponses manquantes à l'une ou l'autre question sociodémographique (12.4% en 2024 contre 14.0% en 2022).

⁷ Les commentaires portent uniquement sur les résultats des cliniques avec ≥ 20 réponses.

4 Synthèse et conclusion

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction 2024 de l'ANQ, réalisée auprès des patient·e·s adultes hospitalisé·e·s entre avril et mai en clinique de réadaptation ou en unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus en Suisse. C'est la 10^{ème} enquête nationale de satisfaction depuis 2013 et la 5^{ème} et dernière édition à utiliser le questionnaire ANQ succinct (Version 2, six questions).

Synthèse des résultats principaux

Le taux de réponses à l'enquête 2024 (43.3%) est légèrement supérieur à celui de 2022 (42.1%). Cependant, ce taux reste inférieur à ceux observés lors des années qui précèdent 2021. La proportion de répondant·e·s ayant préféré répondre en ligne (5.5%) a presque doublé depuis le lancement du format en ligne (2019 : 2.9%).

La qualité des données (en termes de proportion de données manquantes) des questions de satisfaction et des facteurs sociodémographiques a légèrement augmenté par rapport à 2022. En 2024, 84.2% des participant·e·s ont répondu à la totalité des questions de satisfaction contre 81.5% en 2022. Concernant les facteurs sociodémographiques 87.6% des participant·e·s ont répondu à la totalité des facteurs sociodémographiques en 2024 contre 86.0% en 2022.

Les caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, assurance et état de santé) sont globalement restées stables entre 2024 (âge moyen : 74.01 ; 55.1% de femmes ; 67.8% de chambre commune ; 58.9% d'état de santé « bon ») et 2022 (âge moyen : 73.72 ; 54.3% de femmes ; 67.0% de chambre commune ; 58.1% d'état de santé « bon »). Cependant, les comparaisons temporelles montrent une augmentation légère mais constante de l'âge des répondant·e·s d'année en année (âge moyen en 2013 : 70.61).

Le niveau moyen de satisfaction⁸ des patient·e·s hospitalisé·e·s en réadaptation continue d'être très bon en 2024. En effet, pour cinq des six questions, il affiche une moyenne supérieure à 4. Comme pour 2022, la question sur la compréhensibilité des réponses (question 4) a obtenu le meilleur résultat (2024 : 4.40 ; 2022 : 4.33) et l'organisation après le séjour de réadaptation (question 6) livre le niveau de satisfaction le moins élevé (2024 : 3.85 ; 2022 : 3.77). Les comparaisons temporelles depuis 2019 montrent des niveaux de satisfaction stables pour les 6 questions.

Les graphiques en entonnoir présentent un nombre élevé de cliniques situées à l'extérieur des limites de contrôle à 95%. Pour les cliniques avec au moins 20 questionnaires analysés, ce nombre varie entre 10,6% et 32,9% des moyennes ajustées des cliniques (respectivement, question 4 : compréhensibilité des réponses et question 6, organisation après le séjour de réadaptation). En principe, la différence entre les moyennes de ces cliniques et celle du collectif global ne devrait être due que dans 5% des cas à des fluctuations aléatoires. Ainsi, la différence entre ces moyennes ajustées et la moyenne du collectif global devrait être plus grande que celle à laquelle on pourrait s'attendre si celle-ci était due uniquement au hasard. Cette dispersion importante des valeurs des moyennes ajustées par rapport à la moyenne globale est observée pour toutes les questions de satisfaction de manière plus ou moins importante.

⁸ La satisfaction a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés (1 = réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus faible fréquence ; 5 = réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée).

Discussion et conclusion

Au niveau national, plusieurs résultats se dégagent des résultats de cette enquête 2024 de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en clinique de réadaptation :

- Le taux de réponses à l'enquête est en légère progression à court terme.
- La qualité des données (en termes de proportion des données manquantes) des questions de satisfaction et des facteurs sociodémographiques a légèrement augmenté par rapport à 2022.
- Les caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, assurance et état de santé) sont restées stables à court terme mais avec une légère mais constante augmentation de l'âge des répondant-e-s sur le long terme.
- Le niveau moyen de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en réadaptation continue d'être très bon.
- Cinq des six questions affichent une moyenne supérieure à 4.
- L'organisation après le séjour de réadaptation continue d'être la question présentant le niveau de satisfaction le moins élevé.

Cependant, au niveau des cliniques, les résultats doivent être considérés et interprétés en tenant compte de plusieurs limites. Les cliniques peuvent différer entre elles en raison de facteurs autres que la qualité des services et des soins de l'établissement, comme les caractéristiques sociodémographiques des patient-e-s ou leur état de santé global. Il est ainsi courant d'ajuster les résultats (c.à.d. les moyennes de satisfaction dans le cas des enquêtes de satisfaction de l'ANQ) pour ce type de facteurs lors de comparaisons (par exemple, entre institutions, départements ou services). Un tel ajustement permet de tenir compte d'éventuelles différences dans l'éventail des cas traités par les cliniques.

Les moyennes ajustées doivent être comparées avec précaution, puisque l'ajustement ne peut se faire que sur un nombre restreint de facteurs. Dans ce rapport, il est effectué selon l'âge, le sexe, la couverture d'assurance, et l'état de santé auto-reporté, qui tous présentent des données manquantes. Signalons par ailleurs que d'autres facteurs d'influence possible n'ont pas pu être mesurés dans le cadre des enquêtes ANQ, mais sont susceptibles d'influencer la satisfaction des patient-e-s [9] : le lieu de séjour avant l'admission (mentionné dans l'étude pilote de la Charité [4]) et les différences géographiques ou culturelles notamment, peuvent avoir un impact sur l'évaluation de la satisfaction.

Si les mesures de satisfaction doivent servir au suivi interne de la qualité d'un établissement, et non pas à des comparaisons entre institutions, départements ou services, on privilégie en général les moyennes non ajustées [9, 10]. Ceci permet d'identifier les potentiels d'amélioration ou de documenter l'effet d'une mesure prise pour améliorer la satisfaction des patient-e-s.

Dans les graphiques en entonnoir, il convient d'être prudent avant de conclure qu'une clinique située à l'extérieur des limites de contrôle diffère véritablement de la moyenne nationale. La marge d'erreur de 5% est importante et une présence répétée sur plusieurs années à l'extérieur de l'entonnoir constitue sans doute un critère plus fiable.

Seules les données sociodémographiques des répondant-e-s sont disponibles : les cliniques ne sont pas obligées de fournir ces caractéristiques pour la population source et aucune comparaison entre la population et l'échantillon n'est possible. 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 certaines cliniques, la proportion de ces patient-e-s, non éligibles peut être élevée, notamment en raison du lieu de résidence (à l'étranger) et/ou d'une mauvaise maîtrise des langues officielles ; ceci est le cas par exemple des cliniques accueillant une patientèle domiciliée à l'étranger.

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patient-e-s ne permettent pas de tirer des conclusions sur 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 par les patient-e-s d'un nombre limité d'aspects de leur séjour : la qualité globale de la prise en charge, les informations reçues sur l'organisation du séjour et lors des questions posées, les thérapies reçues et l'organisation globale de l'après-séjour.

Pour terminer, il faut mentionner que, comme pour d'autres enquêtes dans ce domaine, de nombreux facteurs peuvent influencer les résultats, comme 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. *Plan de mesure de l'ANQ. Base : Contrat qualité national*. Etat des lieux : janvier 2022. Récupéré de [Contrat qualité national - ANQ](#)
3. *Enquête de satisfaction des patients ANQ. Concept pour les mesures en soins aigus, en réadaptation et psychiatrie*. Août 2019. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept.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. *Concept d'évaluation de l'ANQ. Mesures nationales de la satisfaction des patients soins aigus (y compris enquête auprès des parents en pédiatrie), psychiatrie adulte et réadaptation à partir de 2018*. Version 5.2, février 2022. [ANQ Satisfaction-patients Concept-evaluation.pdf](#)
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. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
10. 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 réponses et du nombre de questionnaires envoyés, 2019-2024	7
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2022-2024.....	8
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2022-2024	8
Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen, 2019-2024	9
Figure 5 : Distribution selon le sexe, 2019-2024	9
Figure 6 : Distribution selon la couverture d'assurance, 2019-2024	10
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2019-2024.....	10
Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2019-2024	11
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge, 2024	11
Figure 10 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question, 2024 ..	12
Figure 11 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'735)	15
Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'823)	16
Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'694)	17
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'511)	18
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'784)	19
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=5'532)	20
Figure 17 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation, 2019-2024.....	30

Liste des tableaux

Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2024.....	13
Tableau 2 : Qualité des données, 2022-2024.....	28
Tableau 3 : Age des patient·e·s : évolution de 2019-2024.....	28
Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté, 2024	28
Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient·e·s, 2022-2024.....	29
Tableau 6 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées, 2024	31

Annexes

Tableau 2 : Qualité des données, 2022-2024

Année	Nombre de questionnaires (N)	Données complètes par question (%) ^a						Avec facteurs d'ajustement (%) ^b
		1	2	3	4	5	6	
2022	6'379	83.5	84.7	82.5	79.9	84.3	79.5	86.0
2024	6'727	85.3	86.6	84.6	81.9	86.0	82.2	87.6

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

^b Pourcentage de questionnaires ayant été retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, sexe, état de santé auto-reporté et couverture d'assurance).

Tableau 3 : Age des patient-e-s : évolution de 2019-2024

Année	Nombre des questionnaires (N)	Moyenne	Ecart-Type ^a	Médiane ^b	Groupes d'âge (%) et par année						
					16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2019	6'099	72.9	13.4	75	1.1	1.3	3.6	9.9	16.5	32.7	35.0
2021	5'463	72.9	13.5	75	1.0	1.6	3.1	10.0	17.8	31.3	35.2
2022	6'379	73.7	13.1	76	0.9	1.1	2.8	8.6	17.4	31.6	37.6
2024	6'727	74.0	12.5	76	0.6	1.0	2.6	8.7	17.4	32.3	37.5

^a L'écart type est une mesure de dispersion des données. Plus l'écart-type est petit, plus les différentes observations sont situées près de la moyenne. À l'inverse, plus l'écart-type est grand, plus les observations s'éloignent de la moyenne.

^b 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% des observations ont une valeur inférieure ou égale à elle et 50% ont une valeur supérieure ou égale à cette valeur.

Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté, 2024

	Réponses par groupe d'âge (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Excellent	2.4	0.0	4.3	3.8	3.7	3.4	2.7
Très bon	24.4	29.0	15.9	16.5	21.6	24.3	19.7
Bon	48.8	54.8	51.8	58.1	58.7	58.7	60.1
Moins bon	19.5	12.9	18.3	15.7	13.6	12.0	14.6
Mauvais	4.9	3.2	9.8	5.9	2.3	1.7	2.9

Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient-e-s, 2022-2024

	Nombre des questionnaires (N)		Moyenne du collectif		Réponses problématiques (%)		Sans réponse à la question (%)*	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
1. Qualité du traitement	6'161	6'512	4.02	4.10	4.1	3.4	3.4	3.2
2. Informations sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation	6'249	6'625	4.14	4.26	7.1	5.4	2.0	1.5
3. Implication dans les décisions	6'086	6'470	4.11	4.20	8.1	6.5	4.6	3.8
4. Compréhensibilité des réponses	5'918	6'256	4.33	4.40	3.9	3.5	2.9	2.9
5. Traitements conformes aux attentes	6'230	6'570	4.21	4.30	5.4	4.0	2.3	2.3
6. Organisation après le séjour de réadaptation	5'863	6'283	3.77	3.85	8.1	6.6	8.1	6.6

N : Nombre de questionnaires avec une réponse à la question de satisfaction. Dans ce cas, les questionnaires sans des données complètes pour toutes les variables d'ajustements (âge, sexe, état de santé auto-reportée et couverture d'assurance) ont été pris en compte.

* Ce pourcentage se réfère au nombre total de questionnaires retournés, soit 6'379 en 2022 et 6'727 en 2024.

Figure 17 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation, 2019-2024

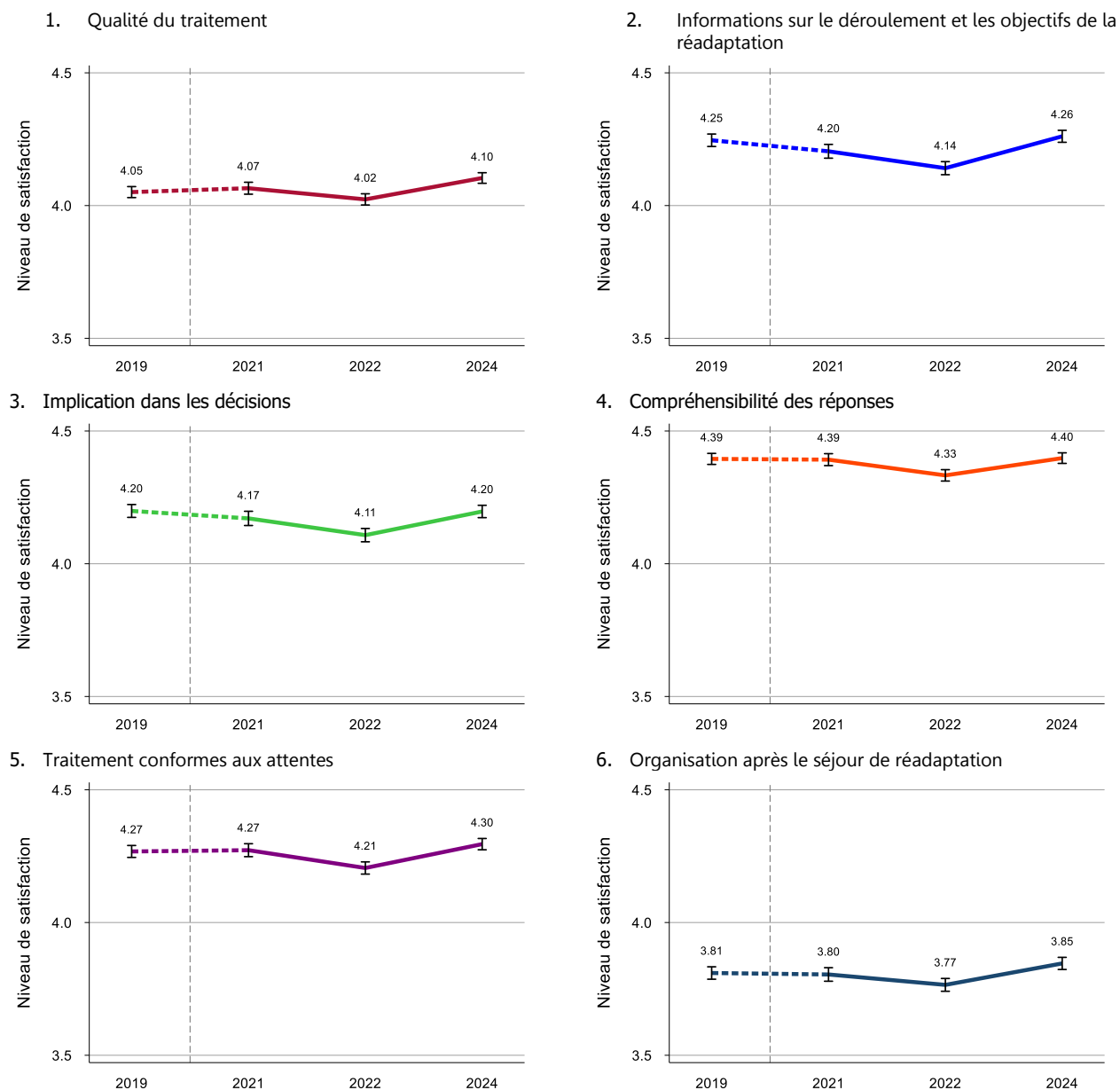


Tableau 6 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées, 2024

Légende du tableau:

Ajustée [IC 95%] : la moyenne ajustée avec l'intervalle de confiance 95% ; **n-a** : la moyenne non ajustée ; **facteurs ajustement** : % des questionnaires avec les facteurs (âge, sexe, état de santé auto-reporté & couverture d'assurance) complétés ; **N** nombre de questionnaires complétés utilisables pour le calcul de moyenne ajustée (par question).

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)				
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			
	%	%		%	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
1	38.4%	39.8%	76.7%	3.83	3.92	3.99	31	3.87	3.98	3.90	33	3.92	4.15	4.16	31	4.25	4.35	4.36	28	3.92	4.17	4.24	32	3.53	3.78	3.78	30	
						[3.72;4.25]				[3.60;4.20]				[3.85;4.48]				[4.09;4.64]				[3.97;4.52]				[3.47;4.08]		
2	54.7%	54.4%	87.7%	4.18	4.36	4.30	68	4.25	4.48	4.48	71	4.24	4.46	4.47	69	4.57	4.63	4.59	68	4.40	4.49	4.47	71	3.72	4.03	3.96	69	
						[4.12;4.48]				[4.27;4.68]				[4.26;4.68]				[4.42;4.77]				[4.29;4.66]				[3.76;4.16]		
3	40.5%	53.4%	85.5%	3.96	4.00	4.01	91	4.08	4.20	4.20	93	4.00	4.04	4.03	92	4.10	4.17	4.18	91	4.06	4.16	4.25	92	3.53	3.66	3.67	87	
						[3.85;4.17]				[4.02;4.38]				[3.84;4.21]				[4.03;4.33]				[4.09;4.41]				[3.49;3.85]		
4	51.7%	51.6%	88.7%	4.16	4.19	4.13	209	4.31	4.30	4.25	210	4.35	4.37	4.31	211	4.47	4.58	4.52	205	4.35	4.38	4.35	210	3.79	3.83	3.78	198	
						[4.03;4.23]				[4.13;4.37]				[4.19;4.43]				[4.42;4.62]				[4.24;4.46]				[3.66;3.90]		
5	57.3%	55.7%	85.6%	4.32	4.28	4.36	82	4.37	4.33	4.41	81	4.45	4.46	4.55	83	4.53	4.63	4.67	80	4.33	4.33	4.40	81	4.10	4.02	4.07	79	
						[4.20;4.53]				[4.22;4.60]				[4.36;4.74]				[4.51;4.83]				[4.23;4.57]				[3.89;4.26]		
7	47.9%	45.3%	87.8%	3.98	4.00	4.05	71	4.00	4.21	4.30	72	3.85	4.01	4.09	66	3.98	4.15	4.20	69	4.01	4.30	4.35	72	3.87	3.92	3.96	70	
						[3.87;4.23]				[4.09;4.50]				[3.88;4.30]				[4.03;4.37]				[4.17;4.54]				[3.76;4.16]		
8	33.3%	48.1%	91.0%	3.93	4.25	4.26	70	4.28	4.38	4.40	71	4.28	4.44	4.50	69	4.41	4.47	4.53	70	4.55	4.47	4.48	71	3.83	3.95	3.98	70	
						[4.08;4.44]				[4.19;4.60]				[4.29;4.71]				[4.36;4.70]				[4.30;4.67]				[3.78;4.18]		
9	50.0%	40.1%	87.3%	3.97	4.20	4.23	47	4.06	4.06	4.10	47	3.84	4.00	4.05	45	4.25	4.35	4.36	39	4.22	4.58	4.60	46	3.74	3.76	3.76	42	
						[4.01;4.45]				[3.85;4.36]				[3.79;4.32]				[4.13;4.60]				[4.36;4.83]				[3.50;4.02]		
10	48.6%	45.2%	89.5%	4.18	4.27	4.19	82	4.17	4.28	4.23	85	4.04	4.05	4.00	82	4.37	4.40	4.37	77	4.29	4.48	4.40	85	3.74	3.86	3.80	80	
						[4.02;4.35]				[4.04;4.42]				[3.81;4.19]				[4.21;4.54]				[4.23;4.57]				[3.61;3.99]		
11	46.0%	29.9%	90.2%	4.10	4.43	4.34	55	4.04	4.34	4.25	55	3.96	4.19	4.04	53	4.31	4.49	4.42	53	4.17	4.48	4.40	55	3.77	3.96	3.84	50	
						[4.14;4.54]				[4.02;4.49]				[3.80;4.28]				[4.22;4.62]				[4.19;4.61]				[3.61;4.08]		
12	25.2%	42.9%	91.1%	4.17	4.36	4.25	41	4.18	4.36	4.30	40	4.25	4.21	4.08	38	4.26	4.59	4.48	37	4.33	4.64	4.54	41	3.78	4.19	4.10	39	

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024						
	%	%		%	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N			
						[4.02;4.49]				[4.02;4.57]				[3.80;4.36]				[4.24;4.72]				[4.30;4.79]				[3.83;4.37]	
13	37.4%	56.4%	91.9%	4.07	3.80	3.85	56	4.12	3.97	4.04	57	3.83	3.93	4.04	55	4.05	4.02	4.09	57	4.12	4.02	4.03	57	3.84	3.61	3.65	56
						[3.65;4.05]				[3.81;4.27]				[3.80;4.27]				[3.90;4.28]				[3.83;4.24]				[3.42;3.87]	
14	34.0%	21.3%	86.0%	4.00	4.23	4.26	37	4.12	4.37	4.35	37	4.08	4.19	4.20	36	4.20	4.20	4.25	35	4.06	4.00	4.12	37	3.63	3.64	3.64	36
						[4.02;4.51]				[4.06;4.63]				[3.91;4.49]				[4.01;4.50]				[3.86;4.38]				[3.36;3.92]	
15	32.4%	56.1%	91.3%	4.22	4.10	4.19	84	4.27	4.27	4.36	83	4.07	4.03	4.13	83	4.22	4.17	4.27	82	4.23	4.03	4.29	82	3.64	3.52	3.68	79
						[4.02;4.36]				[4.17;4.56]				[3.93;4.32]				[4.11;4.44]				[4.12;4.47]				[3.49;3.87]	
16*	37.8%	25.0%	80.0%	3.44	3.83	3.85	19	3.35	4.08	4.16	19	3.16	3.82	3.95	17	3.36	3.82	3.78	18	3.69	4.00	3.97	19	3.48	3.72	3.64	20
																										[3.27;4.02]	
17	42.5%	47.4%	84.1%	4.09	4.12	4.21	69	4.51	4.54	4.64	68	4.43	4.53	4.55	66	4.42	4.48	4.49	61	4.38	4.43	4.44	69	3.87	3.88	3.95	62
						[4.03;4.38]				[4.43;4.85]				[4.33;4.76]				[4.31;4.68]				[4.26;4.63]				[3.74;4.16]	
18	36.2%	35.1%	92.3%	3.88	4.13	4.11	36	4.26	4.50	4.56	33	4.03	4.51	4.53	36	4.39	4.65	4.66	35	4.29	4.55	4.53	36	3.61	3.95	3.98	34
						[3.87;4.36]				[4.26;4.86]				[4.24;4.81]				[4.42;4.90]				[4.27;4.79]				[3.69;4.26]	
19	33.5%	38.7%	80.6%	3.54	3.76	3.90	28	3.64	3.94	4.02	28	3.41	3.71	3.84	28	3.68	3.91	3.99	26	3.78	3.94	4.05	28	3.45	3.61	3.74	28
						[3.62;4.19]				[3.70;4.35]				[3.51;4.17]				[3.71;4.28]				[3.75;4.34]				[3.42;4.06]	
20		50.0%	92.6%		4.23	4.20	24		4.23	4.20	25		4.21	4.17	23		4.38	4.32	20		4.50	4.49	25		3.84	3.75	24
						[3.90;4.50]				[3.85;4.54]				[3.81;4.54]				[4.00;4.64]				[4.18;4.80]				[3.41;4.09]	
21	22.3%	23.8%	83.1%	3.68	3.84	3.98	58	3.66	3.79	3.88	64	3.66	3.92	4.04	63	4.15	4.11	4.19	60	3.77	4.14	4.25	61	3.47	3.78	3.85	53
						[3.78;4.17]				[3.67;4.10]				[3.82;4.26]				[4.01;4.38]				[4.05;4.45]				[3.62;4.08]	
22	50.0%	47.1%	85.7%	4.13	4.13	4.30	39	4.42	4.30	4.38	40	4.23	4.10	4.23	42	4.43	4.46	4.52	41	4.35	4.27	4.39	42	3.91	3.83	3.96	37
						[4.06;4.54]				[4.10;4.65]				[3.96;4.50]				[4.30;4.75]				[4.15;4.63]				[3.68;4.23]	
23	46.0%	66.4%	92.1%	4.13	4.29	4.16	151	4.08	4.41	4.30	149	4.25	4.41	4.29	149	4.43	4.54	4.47	148	4.13	4.37	4.31	150	3.70	3.88	3.74	144
						[4.04;4.28]				[4.16;4.45]				[4.15;4.44]				[4.35;4.59]				[4.18;4.43]				[3.60;3.88]	
25	55.0%	28.3%	97.1%	4.21	4.06	4.09	32	4.24	4.31	4.34	32	4.02	3.88	3.90	32	4.29	4.24	4.27	32	4.30	4.30	4.28	32	3.81	3.91	3.95	32
						[3.82;4.35]				[4.04;4.65]				[3.60;4.21]				[4.01;4.52]				[4.01;4.56]				[3.65;4.25]	

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)			
	2022	2024		2024				2024				2024				2024				2024				2024			
	%	%		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
			%																								
26	37.4%	40.6%	91.0%	4.03	4.12	4.19 [4.01;4.37]	71	4.07	4.41	4.49 [4.28;4.70]	71	3.83	4.14	4.22 [4.01;4.43]	68	3.99	4.27	4.32 [4.14;4.49]	68	4.08	4.34	4.38 [4.19;4.57]	70	3.85	4.11	4.19 [3.99;4.39]	70
29	33.3%	44.3%	81.5%	3.91	4.35	4.33 [4.10;4.55]	44	4.00	4.37	4.37 [4.10;4.63]	44	4.00	4.12	4.04 [3.78;4.31]	42	4.14	4.31	4.20 [3.97;4.43]	40	4.10	4.43	4.39 [4.15;4.63]	43	3.65	4.00	3.94 [3.68;4.20]	42
30	29.3%	30.6%	91.9%	3.89	4.06	4.00 [3.74;4.26]	33	4.03	4.23	4.20 [3.89;4.51]	32	3.91	3.92	3.91 [3.61;4.21]	34	4.18	4.03	4.12 [3.86;4.38]	30	4.03	4.25	4.26 [3.99;4.53]	33	3.59	3.62	3.70 [3.40;4.00]	31
31	50.0%	47.2%	84.7%	4.19	4.21	4.23 [4.01;4.44]	49	4.35	4.10	4.08 [3.84;4.33]	50	3.98	3.92	3.99 [3.74;4.23]	50	4.18	4.13	4.22 [4.01;4.44]	46	4.26	4.18	4.26 [4.04;4.49]	49	3.76	3.86	3.88 [3.64;4.12]	48
32	39.1%	48.5%	87.2%	3.86	4.20	4.25 [4.02;4.49]	41	4.23	4.32	4.45 [4.17;4.72]	41	3.87	4.02	4.18 [3.91;4.46]	39	3.95	4.33	4.34 [4.12;4.57]	41	4.09	4.37	4.41 [4.16;4.65]	40	3.71	3.93	3.97 [3.70;4.24]	39
33	24.2%	19.5%	87.8%	3.39	4.19	4.29 [4.06;4.53]	41	3.81	4.42	4.47 [4.20;4.74]	42	3.59	4.30	4.40 [4.13;4.67]	41	3.68	4.32	4.39 [4.16;4.63]	38	3.64	4.26	4.45 [4.21;4.70]	41	3.48	3.91	4.00 [3.74;4.27]	40
34*	27.1%	15.1%	92.3%	3.55	3.38	3.69	12	3.80	3.69	4.03	12	3.61	3.15	3.56	12	3.88	3.58	3.87	11	3.67	3.77	4.13	12	3.85	3.69	4.07	12
35	23.8%	24.5%	84.1%	3.77	3.93	4.08 [3.93;4.23]	104	3.74	3.91	3.99 [3.82;4.16]	104	3.62	3.66	3.76 [3.59;3.94]	103	3.91	3.95	4.03 [3.87;4.18]	92	3.81	3.96	4.00 [3.85;4.16]	103	3.57	3.80	3.87 [3.71;4.04]	102
36	41.6%	40.5%	83.8%	3.96	4.12	4.25 [4.05;4.45]	55	4.39	4.58	4.75 [4.51;4.98]	55	4.31	4.36	4.48 [4.25;4.72]	56	4.63	4.55	4.65 [4.44;4.87]	45	4.40	4.43	4.56 [4.35;4.77]	56	3.91	3.97	4.05 [3.83;4.28]	56
37	39.4%	21.8%	84.5%	3.71	3.88	4.00 [3.79;4.22]	48	3.78	4.02	4.09 [3.84;4.34]	49	3.89	4.02	4.12 [3.87;4.36]	49	4.24	4.44	4.54 [4.33;4.75]	47	4.03	3.97	4.02 [3.80;4.24]	49	3.43	3.76	3.89 [3.64;4.14]	45
38	63.9%	64.9%	87.3%	4.34	4.31	4.26 [4.14;4.38]	159	4.43	4.49	4.42 [4.28;4.55]	162	4.48	4.54	4.49 [4.35;4.63]	158	4.56	4.67	4.62 [4.50;4.74]	150	4.43	4.54	4.46 [4.33;4.58]	160	4.15	4.14	4.09 [3.95;4.23]	153
39	44.6%	50.5%	93.1%	3.98	4.16	4.14 [4.02;4.25]	172	4.21	4.42	4.39 [4.26;4.52]	173	4.20	4.37	4.36 [4.23;4.50]	169	4.41	4.57	4.54 [4.43;4.66]	165	4.13	4.28	4.26 [4.14;4.38]	174	3.76	3.96	3.93 [3.80;4.06]	166
40	34.9%	47.4%	91.7%	3.86	4.03	4.11	65	4.04	3.99	4.08	65	3.68	4.03	4.13	66	4.04	4.24	4.33	64	3.86	4.06	4.23	66	3.48	3.63	3.78	65

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)				
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			
	%	%		%	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
						[3.92;4.29]				[3.86;4.29]				[3.91;4.34]				[4.15;4.51]				[4.03;4.42]				[3.58;3.99]		
41	44.6%	41.8%	92.3%	3.95	3.95	3.91	105	4.03	4.11	4.09	105	4.05	4.21	4.20	106	4.45	4.34	4.36	105	4.13	4.13	4.17	103	3.56	3.49	3.51	98	
						[3.77;4.06]				[3.92;4.26]				[4.03;4.36]				[4.22;4.50]				[4.01;4.32]				[3.34;3.68]		
42	40.8%	39.1%	88.4%	4.08	3.81	3.92	38	4.05	4.09	4.19	38	3.95	3.92	4.03	35	4.43	4.29	4.36	37	4.16	4.05	4.20	37	3.79	3.67	3.88	38	
						[3.68;4.16]				[3.91;4.47]				[3.74;4.33]				[4.13;4.60]				[3.95;4.46]				[3.61;4.15]		
43	60.5%	63.8%	86.0%	4.30	4.31	4.32	218	4.47	4.38	4.39	218	4.41	4.41	4.43	212	4.60	4.64	4.62	214	4.50	4.41	4.42	217	3.86	3.86	3.85	203	
						[4.22;4.43]				[4.27;4.51]				[4.31;4.55]				[4.52;4.72]				[4.31;4.53]				[3.73;3.97]		
44	58.3%	53.1%	85.7%	4.08	4.19	4.18	156	4.22	4.43	4.36	160	4.38	4.47	4.39	155	4.59	4.66	4.61	156	4.34	4.43	4.35	159	3.87	4.06	3.97	157	
						[4.06;4.30]				[4.22;4.49]				[4.25;4.53]				[4.49;4.72]				[4.23;4.48]				[3.84;4.11]		
45*	44.7%	21.6%	87.5%	3.98	3.69	3.98	14	4.06	3.81	4.16	14	4.08	4.06	4.40	14	4.35	4.23	4.47	11	4.05	3.88	4.24	14	3.79	3.88	4.04	14	
46	52.8%	48.8%	86.9%	4.21	4.05	4.02	103	4.39	4.30	4.27	105	4.48	4.25	4.18	103	4.63	4.48	4.47	99	4.39	4.23	4.17	103	3.82	3.84	3.86	94	
						[3.87;4.16]				[4.10;4.44]				[4.01;4.35]				[4.32;4.61]				[4.02;4.33]				[3.68;4.03]		
47	80.0%	66.7%	87.0%	4.52	4.70	4.59	40	4.45	4.60	4.51	40	4.48	4.76	4.61	40	4.65	4.89	4.75	39	4.65	4.80	4.70	40	4.15	4.09	3.92	37	
						[4.35;4.82]				[4.23;4.78]				[4.34;4.89]				[4.52;4.99]				[4.45;4.95]				[3.65;4.20]		
48	54.7%	51.2%	85.7%	4.19	3.94	4.01	71	4.43	4.37	4.43	72	4.38	4.20	4.27	69	4.53	4.47	4.53	68	4.42	4.23	4.28	70	4.08	3.72	3.80	69	
						[3.84;4.19]				[4.23;4.64]				[4.06;4.48]				[4.36;4.71]				[4.09;4.47]				[3.60;4.00]		
49	55.8%	42.3%	87.5%	4.08	4.10	4.11	158	4.20	4.27	4.31	161	4.05	4.13	4.13	158	4.41	4.44	4.47	149	4.21	4.38	4.41	158	3.83	3.85	3.88	152	
						[3.99;4.22]				[4.17;4.45]				[3.99;4.27]				[4.35;4.59]				[4.29;4.54]				[3.74;4.01]		
50	33.0%	41.1%	87.3%	3.80	3.91	3.92	145	3.95	4.20	4.20	149	3.99	4.13	4.11	149	4.32	4.48	4.51	135	3.99	4.18	4.15	150	3.60	3.89	3.93	146	
						[3.80;4.04]				[4.06;4.34]				[3.97;4.26]				[4.39;4.63]				[4.02;4.28]				[3.79;4.07]		
51	48.0%	57.5%	78.3%	4.11	4.29	4.19	53	4.24	4.41	4.45	53	4.10	4.21	4.20	53	4.33	4.51	4.55	51	4.24	4.58	4.54	54	3.52	3.97	4.00	50	
						[3.98;4.39]				[4.21;4.69]				[3.96;4.44]				[4.35;4.75]				[4.33;4.76]				[3.76;4.24]		
52*	52.8%	36.2%	76.2%	4.07	4.35	4.31	16	4.29	4.43	4.29	16	4.33	4.29	4.36	16	4.30	4.50	4.53	15	4.46	4.76	4.83	16	4.04	4.38	4.42	16	

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)				
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			
	%	%		%	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	57.0%	54.4%	88.7%	4.23	4.28	4.20	54	4.23	4.48	4.35	55	4.37	4.57	4.54	52	4.60	4.68	4.58	50	4.29	4.55	4.44	54	3.76	3.88	3.78	52	
						[4.00;4.40]				[4.12;4.59]				[4.30;4.79]				[4.38;4.78]				[4.23;4.66]				[3.55;4.02]		
54*	38.0%	41.4%	70.8%	3.90	3.75	3.88	17	4.14	4.08	4.23	17	4.16	3.92	3.99	17	4.38	4.43	4.59	16	4.21	3.79	4.01	17	3.48	3.71	3.75	17	
55	46.9%	37.9%	91.7%	3.71	4.17	4.15	66	3.57	3.97	3.95	66	3.53	3.82	3.76	65	3.83	4.24	4.23	60	4.00	4.31	4.24	65	3.42	3.88	3.81	61	
						[3.97;4.34]				[3.73;4.16]				[3.54;3.97]				[4.04;4.41]				[4.04;4.43]				[3.59;4.02]		
56	40.6%	46.3%	88.8%	3.92	3.95	3.95	156	4.01	4.12	4.14	165	4.01	4.10	4.14	158	4.20	4.16	4.20	158	4.17	4.25	4.31	163	3.60	3.70	3.79	150	
						[3.83;4.07]				[4.01;4.28]				[4.00;4.28]				[4.08;4.31]				[4.19;4.43]				[3.65;3.93]		
57	56.5%	46.4%	93.3%	4.22	4.17	4.07	39	4.26	4.36	4.22	42	4.42	4.05	3.94	42	4.73	4.36	4.31	41	4.35	4.30	4.16	41	3.97	3.81	3.68	40	
						[3.83;4.31]				[3.95;4.49]				[3.68;4.21]				[4.09;4.54]				[3.91;4.40]				[3.41;3.94]		
58	52.3%	59.8%	91.8%	4.20	3.99	3.97	65	4.36	4.21	4.17	67	4.46	4.21	4.17	65	4.56	4.52	4.44	61	4.59	4.23	4.21	64	3.90	3.69	3.61	61	
						[3.78;4.15]				[3.96;4.38]				[3.95;4.38]				[4.26;4.63]				[4.01;4.40]				[3.40;3.83]		
59	34.7%	43.0%	85.6%	3.84	3.92	3.92	155	3.99	4.10	4.14	157	4.13	4.11	4.18	152	4.36	4.32	4.33	155	4.03	4.05	4.05	158	3.76	3.66	3.65	148	
						[3.80;4.04]				[4.01;4.28]				[4.03;4.32]				[4.22;4.45]				[3.93;4.18]				[3.52;3.79]		
60	35.4%	48.4%	89.1%	3.81	3.78	3.86	40	4.00	4.07	4.15	41	4.21	4.00	4.15	38	4.36	4.44	4.50	36	4.09	4.45	4.41	40	3.38	3.66	3.66	40	
						[3.63;4.10]				[3.88;4.42]				[3.87;4.43]				[4.26;4.74]				[4.16;4.66]				[3.39;3.92]		
61	39.4%	43.3%	80.8%	3.81	4.00	3.98	38	4.03	4.27	4.26	42	3.95	4.18	4.18	41	4.30	4.41	4.39	40	4.54	4.35	4.32	42	3.46	3.73	3.65	35	
						[3.74;4.23]				[3.99;4.52]				[3.91;4.45]				[4.16;4.62]				[4.08;4.56]				[3.36;3.93]		
62	52.2%	53.3%	77.1%	4.00	3.98	3.91	35	4.38	4.21	4.19	37	4.29	4.28	4.20	36	4.57	4.43	4.33	36	4.48	4.15	4.21	35	3.73	3.84	3.84	33	
						[3.66;4.16]				[3.91;4.48]				[3.91;4.48]				[4.09;4.57]				[3.94;4.47]				[3.55;4.13]		
63	33.5%	31.7%	90.5%	4.05	3.82	3.78	81	3.97	3.90	3.86	85	4.02	3.91	3.86	81	4.27	4.14	4.15	82	4.22	4.20	4.23	84	3.72	3.59	3.62	83	
						[3.61;3.95]				[3.67;4.05]				[3.66;4.05]				[3.99;4.31]				[4.06;4.40]				[3.43;3.81]		
64	45.3%	47.3%	85.9%	3.52	4.12	4.24	59	3.59	4.36	4.48	60	3.76	4.44	4.52	58	4.00	4.45	4.59	58	3.68	4.34	4.40	61	3.42	3.96	4.09	58	
						[4.05;4.44]				[4.26;4.71]				[4.29;4.74]				[4.41;4.78]				[4.20;4.60]				[3.87;4.31]		
65	38.7%	44.2%	85.2%	3.98	3.95	4.06	74	3.95	3.95	4.02	75	4.07	3.84	3.92	72	4.36	4.30	4.37	69	4.15	4.04	4.17	71	3.73	3.66	3.79	68	

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)				
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			
	%	%		%	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
						[3.89;4.24]				[3.82;4.22]				[3.71;4.12]				[4.19;4.54]				[3.98;4.36]				[3.59;3.99]		
66	44.1%	48.5%	86.4%	4.02	4.03	4.08	54	4.20	4.14	4.16	56	4.09	4.18	4.19	54	4.45	4.32	4.40	54	4.17	4.39	4.44	56	3.87	4.02	4.06	52	
						[3.88;4.29]				[3.92;4.39]				[3.96;4.43]				[4.20;4.59]				[4.23;4.65]				[3.83;4.29]		
67	63.0%	71.2%	88.1%	4.42	4.35	4.33	74	4.48	4.67	4.67	74	4.52	4.45	4.43	73	4.72	4.71	4.66	69	4.66	4.53	4.44	73	4.14	4.03	3.96	70	
						[4.15;4.50]				[4.47;4.88]				[4.23;4.64]				[4.48;4.83]				[4.26;4.63]				[3.76;4.16]		
69	28.1%	38.1%	90.6%	3.50	3.69	3.84	27	3.75	3.87	4.04	29	3.97	4.00	4.15	29	4.18	4.39	4.53	26	3.78	3.80	3.93	28	3.71	3.45	3.66	28	
						[3.55;4.12]				[3.71;4.36]				[3.82;4.47]				[4.25;4.81]				[3.63;4.22]				[3.35;3.98]		
70	74.1%	85.0%	94.1%	4.47	4.64	4.47	47	4.53	4.78	4.61	48	4.52	4.78	4.58	47	4.74	4.89	4.75	43	4.69	4.82	4.61	48	4.17	4.40	4.17	44	
						[4.25;4.68]				[4.36;4.86]				[4.33;4.83]				[4.53;4.97]				[4.38;4.84]				[3.91;4.42]		
71*	28.2%	38.6%	82.4%	4.73	3.93	3.79	13	4.64	4.25	4.10	13	4.80	4.00	4.03	13	4.73	4.13	4.21	13	4.30	4.06	4.11	14	4.60	3.60	3.50	13	
72	45.8%	52.4%	90.8%	3.92	3.99	4.00	78	4.08	4.24	4.22	79	4.20	4.07	4.08	76	4.32	4.33	4.33	75	4.16	4.21	4.26	78	3.83	3.75	3.76	76	
						[3.83;4.17]				[4.03;4.42]				[3.88;4.28]				[4.17;4.50]				[4.09;4.44]				[3.57;3.95]		
73	48.5%	44.5%	86.4%	3.95	4.01	3.99	143	4.20	4.10	4.11	145	4.09	4.18	4.21	139	4.33	4.29	4.29	137	4.29	4.23	4.24	142	3.73	3.79	3.82	138	
						[3.87;4.12]				[3.97;4.25]				[4.06;4.36]				[4.17;4.42]				[4.11;4.37]				[3.68;3.97]		
74	46.3%	44.5%	88.5%	3.99	4.03	4.05	105	4.24	4.35	4.36	107	4.23	4.30	4.31	103	4.47	4.43	4.46	101	4.33	4.35	4.33	105	3.77	3.83	3.86	104	
						[3.90;4.19]				[4.20;4.53]				[4.14;4.48]				[4.32;4.61]				[4.18;4.49]				[3.69;4.02]		
75	61.0%	66.7%	97.2%	4.33	4.29	4.13	68	4.45	4.49	4.35	70	4.48	4.57	4.40	67	4.63	4.72	4.59	63	4.55	4.56	4.38	68	4.11	4.07	3.89	66	
						[3.95;4.31]				[4.14;4.56]				[4.18;4.61]				[4.41;4.77]				[4.19;4.57]				[3.68;4.09]		
76	33.3%	38.0%	90.0%	4.00	3.93	4.07	25	3.33	4.03	4.23	27	3.67	4.11	4.37	24	3.83	4.29	4.47	25	4.20	4.28	4.48	26	2.80	3.60	3.72	23	
						[3.77;4.37]				[3.90;4.57]				[4.02;4.72]				[4.19;4.76]				[4.18;4.79]				[3.37;4.07]		
77	38.6%	41.2%	93.9%	4.27	3.58	3.74	31	4.04	3.73	3.89	31	4.12	3.55	3.74	28	4.22	3.78	3.90	30	4.15	3.76	3.92	31	4.07	3.77	4.00	29	
						[3.47;4.01]				[3.58;4.20]				[3.41;4.07]				[3.64;4.17]				[3.64;4.20]				[3.69;4.31]		
79*	50.0%	39.1%	55.6%	4.27	4.13	4.07	5	4.27	4.38	4.24	5	4.18	4.13	3.89	5	4.44	4.38	4.29	5	3.73	4.13	4.15	5	3.78	3.14	3.50	5	

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)			
	2022	2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024	
	%	%	%	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
81	29.0%	28.3%	88.2%	3.96	4.00	3.99 [3.71;4.26]	30	4.32	4.19	4.21 [3.88;4.53]	28	3.96	4.00	4.01 [3.69;4.33]	29	4.19	4.22	4.30 [4.02;4.57]	28	4.46	4.29	4.30 [4.01;4.59]	30	4.14	3.81	3.72 [3.40;4.03]	28
82*	33.3%	53.3%	87.5%	4.20	4.00	4.15	7	3.20	4.38	4.57	7	4.20	3.88	4.07	7	3.60	3.86	4.05	6	4.20	4.17	4.54	6	4.00	3.67	4.15	6
83	34.9%	34.2%	85.0%	3.84	4.05	4.14 [3.88;4.40]	33	4.08	4.25	4.32 [4.02;4.62]	34	3.68	4.08	4.15 [3.85;4.45]	33	3.96	4.17	4.29 [4.03;4.54]	31	3.92	4.08	4.12 [3.85;4.40]	33	3.86	3.79	3.79 [3.50;4.09]	32
84	18.1%	35.6%	89.6%	3.84	3.96	4.06 [3.83;4.29]	43	3.53	4.29	4.38 [4.10;4.65]	40	3.41	3.91	4.01 [3.74;4.28]	42	3.94	3.84	3.99 [3.76;4.22]	39	3.56	3.96	4.01 [3.77;4.25]	42	3.76	3.65	3.71 [3.46;3.97]	43
85	31.7%	39.5%	84.9%	4.08	3.98	3.96 [3.76;4.15]	56	4.08	4.14	4.12 [3.90;4.34]	61	3.88	3.96	3.91 [3.68;4.13]	59	4.14	3.98	3.93 [3.74;4.13]	54	4.08	4.10	4.06 [3.86;4.26]	60	3.74	3.75	3.71 [3.48;3.93]	56
86	34.7%	32.5%	77.5%	4.03	4.10	4.18 [3.90;4.45]	30	4.24	4.21	4.17 [3.86;4.48]	31	4.29	4.13	4.24 [3.93;4.55]	31	4.50	4.61	4.60 [4.33;4.86]	29	4.42	4.24	4.29 [4.01;4.57]	31	3.80	3.92	3.90 [3.60;4.20]	31
87	37.1%	38.4%	91.4%	4.08	4.11	4.05 [3.84;4.26]	51	4.04	4.42	4.36 [4.12;4.60]	53	3.92	4.07	4.01 [3.77;4.26]	49	4.16	4.19	4.11 [3.90;4.31]	49	4.08	4.32	4.24 [4.03;4.46]	53	3.80	3.85	3.78 [3.55;4.02]	50
88*	22.1%	20.5%	77.8%	3.29	4.33	4.38	7	3.60	4.11	4.24	7	3.20	4.00	3.85	6	3.57	3.88	3.92	7	3.29	3.78	3.77	7	3.27	4.13	4.11	6
89	36.1%	38.0%	86.7%	3.92	4.07	4.08 [3.79;4.37]	26	3.77	4.30	4.34 [3.99;4.68]	26	3.85	3.97	3.99 [3.64;4.33]	25	3.77	4.26	4.23 [3.93;4.53]	23	3.77	4.33	4.34 [4.03;4.65]	26	3.75	3.83	3.83 [3.49;4.16]	25
90	36.7%	37.7%	92.3%	4.06	4.19	4.17 [3.87;4.47]	24	4.28	4.36	4.36 [4.00;4.73]	23	4.33	4.42	4.43 [4.07;4.78]	24	4.28	4.54	4.57 [4.27;4.86]	24	4.33	4.58	4.58 [4.26;4.90]	24	3.78	3.87	3.93 [3.58;4.29]	22
91*	47.8%	34.3%	75.0%	4.09	4.08	4.06	9	4.18	4.25	4.14	9	4.00	3.83	3.70	9	4.38	4.18	4.06	8	4.50	3.92	3.80	9	4.11	3.83	3.62	9
93*	65.2%	34.3%	66.7%	4.00	4.36	4.33	8	4.00	4.36	4.32	8	4.33	4.64	4.68	7	4.53	4.82	4.81	7	4.36	4.58	4.51	8	3.80	4.50	4.56	7
97	38.8%	32.9%	80.8%	4.12	4.42	4.30	21	4.08	4.04	3.90	20	4.28	4.19	4.15	21	4.12	4.38	4.39	19	4.12	4.60	4.61	20	3.60	4.04	4.09	21

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
						[3.98;4.63]				[3.51;4.28]				[3.78;4.53]				[4.26;4.97]				[4.26;4.97]				[3.72;4.45]	
98	32.9%	27.7%	93.8%	4.25	4.33	4.28	45	4.41	4.33	4.30	45	4.43	4.37	4.36	44	4.57	4.38	4.40	45	4.35	4.43	4.44	44	4.08	3.93	3.94	44
						[4.06;4.50]				[4.04;4.56]				[4.10;4.62]				[4.18;4.61]				[4.20;4.67]				[3.69;4.19]	
99	72.2%	60.5%	95.7%	4.04	4.39	4.33	22	4.46	4.43	4.37	22	4.42	4.35	4.31	22	4.55	4.79	4.69	18	4.40	4.29	4.17	20	3.91	4.05	3.93	21
						[4.02;4.65]				[4.00;4.74]				[3.94;4.68]						[3.82;4.52]						[3.57;4.30]	
100*	58.6%	37.5%	66.7%	4.38	4.33	4.24	2	4.56	4.00	3.74	2	4.56	4.50	3.93	1	4.60	5.00	4.94	1	4.38	4.50	3.91	1	4.56	4.00	2.98	1
101	38.6%	43.8%	94.9%	4.23	3.86	3.88	35	4.44	4.13	4.13	37	4.58	4.11	4.09	36	4.63	4.39	4.42	36	4.33	4.18	4.17	37	3.92	3.74	3.74	33
						[3.63;4.13]				[3.85;4.42]				[3.80;4.38]				[4.18;4.66]				[3.91;4.43]				[3.45;4.03]	
103*	33.3%	25.0%	100.0%	3.80	4.20	4.26	5	3.80	4.20	4.23	5	3.60	3.80	3.80	5	4.60	3.60	3.59	5	4.60	4.40	4.35	5	3.80	4.00	4.03	5
104*	33.8%	25.0%	92.3%	3.73	4.54	4.54	12	3.91	4.46	4.64	12	3.41	4.33	4.53	11	4.00	4.58	4.62	11	4.10	4.69	4.65	12	3.53	4.25	4.32	11
105	53.3%	63.0%	76.5%	4.00	4.25	4.13	24	4.57	4.71	4.67	26	4.50	4.50	4.36	26	4.35	4.69	4.59	25	4.33	4.58	4.53	26	3.95	4.12	4.03	26
						[3.83;4.44]				[4.33;5.01]				[4.02;4.70]				[4.30;4.87]				[4.22;4.84]				[3.70;4.36]	
107	37.5%	48.3%	90.5%	4.07	3.88	3.86	37	4.14	4.34	4.34	37	3.96	4.13	4.09	36	4.65	4.49	4.51	33	4.34	4.21	4.16	38	3.75	3.70	3.67	34
						[3.61;4.10]				[4.05;4.62]				[3.80;4.38]				[4.26;4.76]				[3.91;4.42]				[3.39;3.96]	
109*	25.0%	28.6%	100.0%	5.00	4.50	4.55	2	3.00	3.00	3.26	2	5.00	4.50	4.64	2	5.00	5.00	5.36	2	5.00	3.50	3.87	2	4.00	3.50	3.96	2
110*	36.4%	50.0%	91.7%	4.11	4.18	4.32	10	3.42	4.00	4.12	11	3.67	3.90	4.05	9	3.83	4.40	4.44	9	4.00	4.33	4.38	11	3.50	3.00	3.03	11
111		44.0%	95.5%		3.71	3.75	20		4.10	4.18	20		4.00	4.03	21		4.23	4.26	21		4.23	4.26	21		3.68	3.70	21
						[3.42;4.08]				[3.79;4.56]				[3.65;4.41]				[3.94;4.57]				[3.92;4.61]				[3.33;4.06]	
112*	29.4%	32.7%	82.4%	4.13	4.19	4.30	13	4.39	4.47	4.54	14	4.00	4.06	4.09	14	4.34	4.24	4.29	14	4.29	4.41	4.33	14	4.15	3.93	3.83	11

Code de la Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.10)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.26)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.40)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.30)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.85)			
	2022	2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024		2022		2024	
	%	%	%	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
113	28.7%	44.0%	86.4%	4.12	4.18	4.21 [3.96;4.46]	36	4.20	4.16	4.17 [3.88;4.45]	37	4.00	4.02	4.12 [3.84;4.41]	37	4.38	4.28	4.26 [4.01;4.51]	34	4.52	4.34	4.29 [4.04;4.55]	38	3.77	3.87	3.84 [3.55;4.13]	34
114	46.0%	37.1%	88.9%	3.87	3.86	4.01 [3.74;4.27]	31	3.98	4.14	4.28 [3.97;4.59]	32	4.05	4.14	4.26 [3.95;4.57]	31	4.14	4.26	4.40 [4.14;4.67]	30	4.02	4.03	4.21 [3.91;4.50]	28	3.76	3.82	3.87 [3.57;4.17]	31
116*	52.7%			4.08		.	0	4.00		.	0	4.04		.	0	4.34		.	0	4.11		.	0	3.71		.	0
117*		32.8%	95.0%		4.30	4.26	19		4.55	4.53	19		4.50	4.49	19		4.60	4.58	19		4.60	4.58	19		3.94	3.96	17
118*		61.1%	81.8%		4.64	4.69	9		4.45	4.56	9		4.45	4.56	9		5.00	5.02	8		4.45	4.58	9		3.64	3.58	9
119		42.0%	71.4%		4.24	4.25	28		4.21	4.32	29		4.25	4.37	28		4.22	4.24	25		4.24	4.25	30		3.95	3.98	29
			76.7%			[3.97;4.54]				[4.00;4.64]				[4.04;4.69]				[3.95;4.53]				[3.97;4.54]				[3.67;4.29]	

* Cliniques/sites avec moins de 20 réponses évaluées. Attention : en raison du faible nombre de réponses prises en compte, ces résultats ont une fiabilité statistique limitée et doivent être interprétés avec prudence.

Questionnaire de satisfaction



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

Votre satisfaction concernant le séjour de réadaptation

Veuillez 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 patient-e-s en réadaptation Rapport comparatif national, Mesure 2024
Année	Janvier 2025
Auteurs	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Msc. André Frei, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patient-e-s de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patient-e-s	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie Anne Pouly, CHUV, Lausanne Andrea Ruprecht, Rehaklinik Bellikon Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera-Chablais, Vaud-Valais
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	ANQ Barbara Hänni Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 50, barbara.haenni@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	ANQ