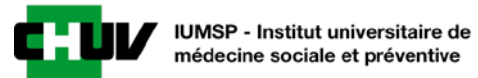




Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche



Satisfaction des patients en réadaptation

Rapport comparatif national

Mesure 2018

Janvier 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.....	7
3.1 Description de l'échantillon.....	7
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2018.....	7
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance, et langue du collectif des répondants.....	8
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants.....	10
3.2 Niveau de satisfaction des patients en réadaptation : résultats globaux 2018.....	11
3.3 Résultats stratifiés.....	13
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction.....	15
4 Synthèse et conclusion.....	25
Bibliographie.....	27
Liste des figures.....	28
Liste des tableaux.....	28
Annexes.....	29
Mentions légales.....	42

Résumé

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ 2018 réalisée auprès des patients adultes hospitalisés en clinique de réadaptation ou unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus en Suisse (ci-après : cliniques). C'est la 6^{ème} enquête nationale de satisfaction depuis 2013 et la 1^{ère} édition qui utilise la nouvelle version du questionnaire (2.0 ; six questions). En effet, afin d'améliorer le pouvoir discriminant du questionnaire, une échelle de réponse ordinale à cinq degrés – au lieu d'une échelle numérique à 11 degrés (de 0 à 10) –, validée préalablement, a été considérée ; de nouvelles questions ont aussi été créées et les résultats des cliniques ont été ajustés pour les facteurs confondants.

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2018 (48.7%) est inférieur à celui de l'année précédente (52,3%), les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont restées globalement stables. On note cependant une légère augmentation de l'âge moyen et une discrète diminution de la proportion de patients avec assurance privée ou semi-privée, qui est de 32,4% en 2018. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la première fois, montre que plus de la moitié (58.2%) des répondants ont considéré que leur état de santé était bon et que près d'un quart (24.2%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête.

Le niveau de satisfaction des patients hospitalisés en réadaptation est élevé. En effet, pour cinq questions sur six il est en moyenne supérieur à 4, sur une échelle allant de 1 à 5. Le meilleur résultat a été obtenu pour la question touchant à la communication, suivi de peu par les questions sur les attentes des patients, l'information concernant le séjour, l'implication des patients dans les décisions et la qualité de la prise en charge. Seul le niveau de satisfaction concernant l'organisation de la période après le séjour n'a pas tout à fait atteint une moyenne de 4. Par ailleurs, un patient sur deux a coché le niveau de satisfaction le plus élevé (sur 5 degrés possibles) en réponse aux questions 2 à 5 (communication, information, attentes et implication). Les réponses problématiques, indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondants (entre 2,2% et 6,4% : information et organisation de l'après-séjour respectivement).

Les analyses stratifiées selon les facteurs susceptibles d'influencer le niveau de satisfaction (âge, genre, type d'assurance et état de santé auto-reporté) montrent peu, voire pas de différence pour les trois premiers facteurs mentionnés. L'effet de l'état de santé auto-reporté sur le niveau de satisfaction est, quant à lui, plus important : un meilleur état de santé est associé avec un meilleur niveau de satisfaction.

Les diagrammes en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par clinique ajustés pour les facteurs confondants – révèlent une dispersion assez importante mais similaire pour chacune des six questions.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait que les caractéristiques de la population source de patients éligibles ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des patients hospitalisés en réadaptation ; les quelques données socio-démographiques (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-déclaré) à disposition nous permettent seulement de suivre l'évolution des caractéristiques des répondants au cours du temps. Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats ne s'est fait que sur un nombre limité de variables, celles disponibles pour les analyses.

1 Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation par les patients^{1,2} 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 patients 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 patient, 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 patients) que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) que pour le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patients adultes hospitalisés 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 2018, 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).

Dans le but d'améliorer le potentiel du questionnaire utilisé entre 2013 et 2017, un nouveau questionnaire a été développé en 2017 par le groupe Qualité, responsable du projet d'enquête auprès des patients. Le précédent questionnaire comprenait entre autres une échelle de réponse numérique allant de 0 à 10 ayant un faible pouvoir discriminant ainsi qu'un fort effet plafond, elle a donc été modifiée. La version finale, obtenue après adaptation et validation dans une étude pilote (5), comporte désormais six questions en lien avec la satisfaction et des échelles de réponse ordinales à cinq degrés.

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 patients adultes hospitalisés en réadaptation en Suisse en 2018. Il présente ainsi les résultats pour l'ensemble des cliniques. Ce rapport présente également l'évolution des résultats descriptifs (âge, genre, assurance) depuis 2015 ainsi que les résultats de satisfaction stratifiés selon les facteurs sociodémographiques relevés.

¹ Dans ce rapport, les termes « patients » et « répondants » désignent tous deux les « individus hospitalisés en réadaptation en 2018 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 Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

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 patients adultes hospitalisés et sortis entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2018 d'un service de réadaptation ou d'une clinique. Les patients décédés et ceux 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 patients (voir annexes):

- (1) qualité des soins reçus à la clinique
- (2) information quant aux objectifs de la réadaptation
- (3) implication dans les décisions prises
- (4) réponses compréhensibles
- (5) thérapies répondant aux attentes
- (6) organisation de la période 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 patients (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais). L'enquête peut être faite en ligne au lieu du questionnaire sous forme de papier.

2.3 Analyses statistiques

Description de l'échantillon

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent (a) la qualité des données (taux de réponses obtenus par institut de mesure et taux de réponses à chaque question parmi les questionnaires retournés) et (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 patients. Des comparaisons dans le temps sont par ailleurs présentées pour ces variables pour les quatre dernières années. En outre, 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%) respectifs 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 patients 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 ne sont pas présentées pour les questions de satisfaction car le questionnaire (questions et modalités de réponse) a été modifié en 2017.

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 ordinale (p. ex. toujours, très souvent, ..., jamais) en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse (7, 8, 9) – 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.

Résultats stratifiés

Une analyse des potentiels facteurs confondants a été effectuée lors de la phase pilote du nouveau questionnaire. Les niveaux de satisfaction pour chaque question sont ainsi stratifiés selon ces derniers, c'est-à-dire le groupe d'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté et illustrés avec des graphiques. Ces variables sont aussi considérées comme facteurs confondants dans la présentation des moyennes ajustées (graphiques en entonnoir, cf ci-dessous)

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 (10, 11). 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 9).

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 2018

En 2018, 105 cliniques de réadaptation ou les unités de réadaptation des hôpitaux — ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients hospitalisés en réadaptation. Parmi les personnes sorties d'une clinique de réadaptation en avril ou mai 2018, 48,7% ont retourné le questionnaire (variation du taux de réponses entre un minimum de 25% et un maximum de 80 %). Bien que le nombre absolu de questionnaires envoyés est légèrement supérieur à celui de 2017, le nombre de questionnaires retournés en 2018 est inférieur à celui de 2017 (12'671 questionnaires envoyés et 6'629 retournés en 2017 respectivement). Par ailleurs, tandis que la moitié des cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses, 16 cliniques ont obtenu moins de 20 questionnaires en retour. Le taux de réponse est inférieur à celui de 2017 (53,2%).

La majorité des patients a répondu à toutes les questions de satisfaction et a complété toutes les questions concernant leurs caractéristiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé. (83,5% et 86,2% respectivement ; cf Tableau 3 en annexes).

Le tableau 1, ci-dessous, indique les taux de réponses obtenus par les différents instituts chargés de l'enquête, ainsi que les numérateurs et dénominateurs respectifs.

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2018

Instituts	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour
ESOPE	375	191	50.9%
Mecon GmbH	8'809	4'155	47.2%
NPO PLUS	39	16	41.0%
Post CH AG	2'617	1'360	52.0%
QM Riedo	91	34	37.4%
Qualitest AG	1'034	559	54.1%
Collectif global	12'965	6'315	48.7%

Commentaires :

- Le taux de réponse global (48.7%) est inférieur à celui de 2017 (52,3%).
- Le nombre de questionnaires envoyés est discrètement supérieur à celui de 2017, qui était de 12'671.
- 16,5% des répondants n'ont pas répondu à toutes les questions de satisfaction.

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

Les figures 1 à 4 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées et pour les dernières quatre années d'enquête. Les données manquantes sont de 6,0% pour l'âge, de 1,6% pour le genre et 4,5% pour l'assurance.

Le tableau 6 correspondant pour la distribution des classes d'âge pour chaque année d'enquête se trouve en annexes.

Figure 1 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2015–2018)

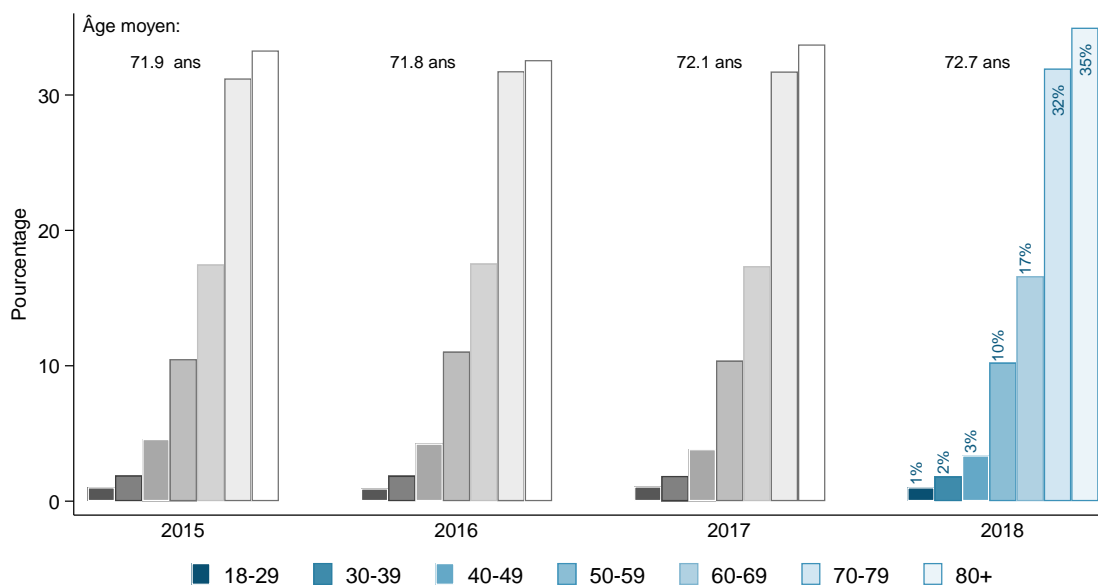
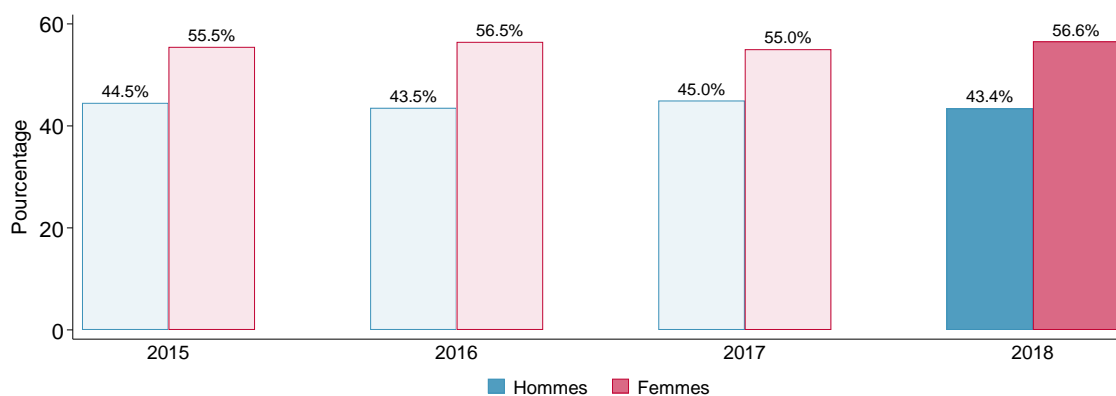


Figure 2 : Distribution du genre des répondants (2015–2018)



Commentaires :

- L'âge moyen continue d'augmenter légèrement en 2018, la distribution des classes d'âge est cependant restée relativement stable.
- La proportion de femmes et d'hommes est restée stable au cours de toutes ces années d'enquête.

Figure 3 : Distribution du type d'assurance des répondants (2015-2018)

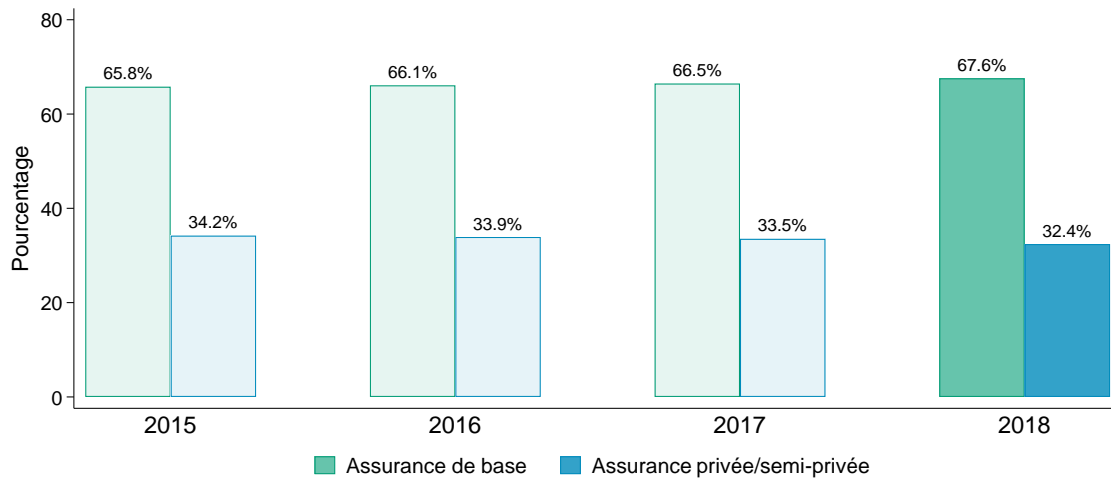
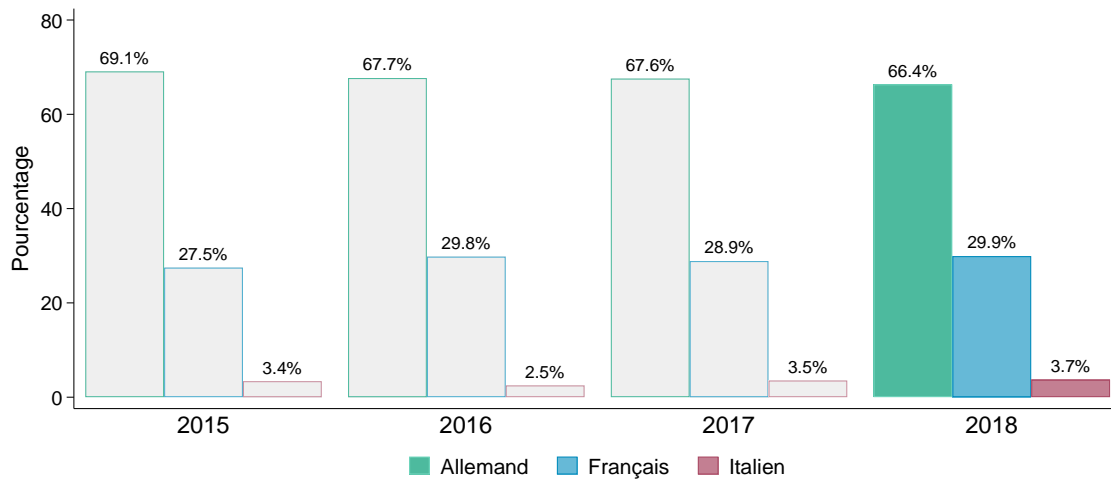


Figure 4 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2015-2018)



Commentaires :

- La proportion de patients avec une assurance de base continue d'augmenter très légèrement. La différence absolue, entre 2015 et 2018, n'est que de 1,8 points de pourcentage toutefois.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue varie très légèrement entre les années, sans toutefois afficher une tendance claire.

3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants

Les figures 5 et 6 présentent les résultats concernant l'état de santé auto-reporté des patients, globalement et par catégorie d'âge ; la proportion de données manquantes est de 4,5%.

Figure 5 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients en 2018

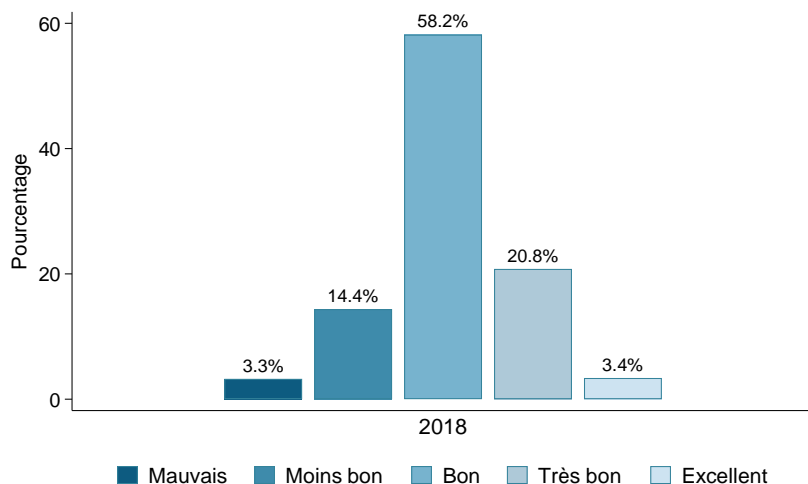
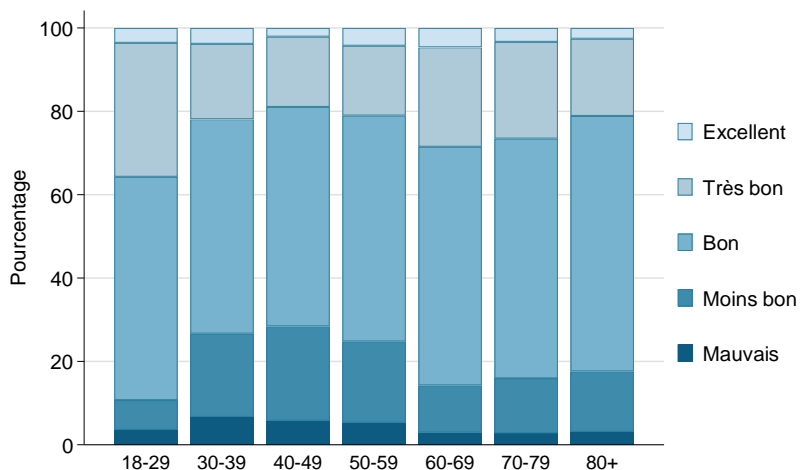


Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients par catégorie d'âge en 2018



Commentaires :

- Une majorité des répondants (58,1%) considèrent que leur état de santé est bon et près d'un quart (24,2%) estiment qu'il est très bon ou excellent.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : un quart des patients de 30 à 59 ans jugent leur état de santé moins bon ou mauvais ; cette proportion ne dépasse pas 20% pour les autres catégories d'âge, même pas pour la catégorie de 80 ans ou plus.

3.2 Niveau de satisfaction des patients en réadaptation : résultats globaux 2018

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des répondants en Suisse.

Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 7), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 3).

Figure 7 : Niveau de satisfaction des patients : distribution des réponses pour chaque question

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

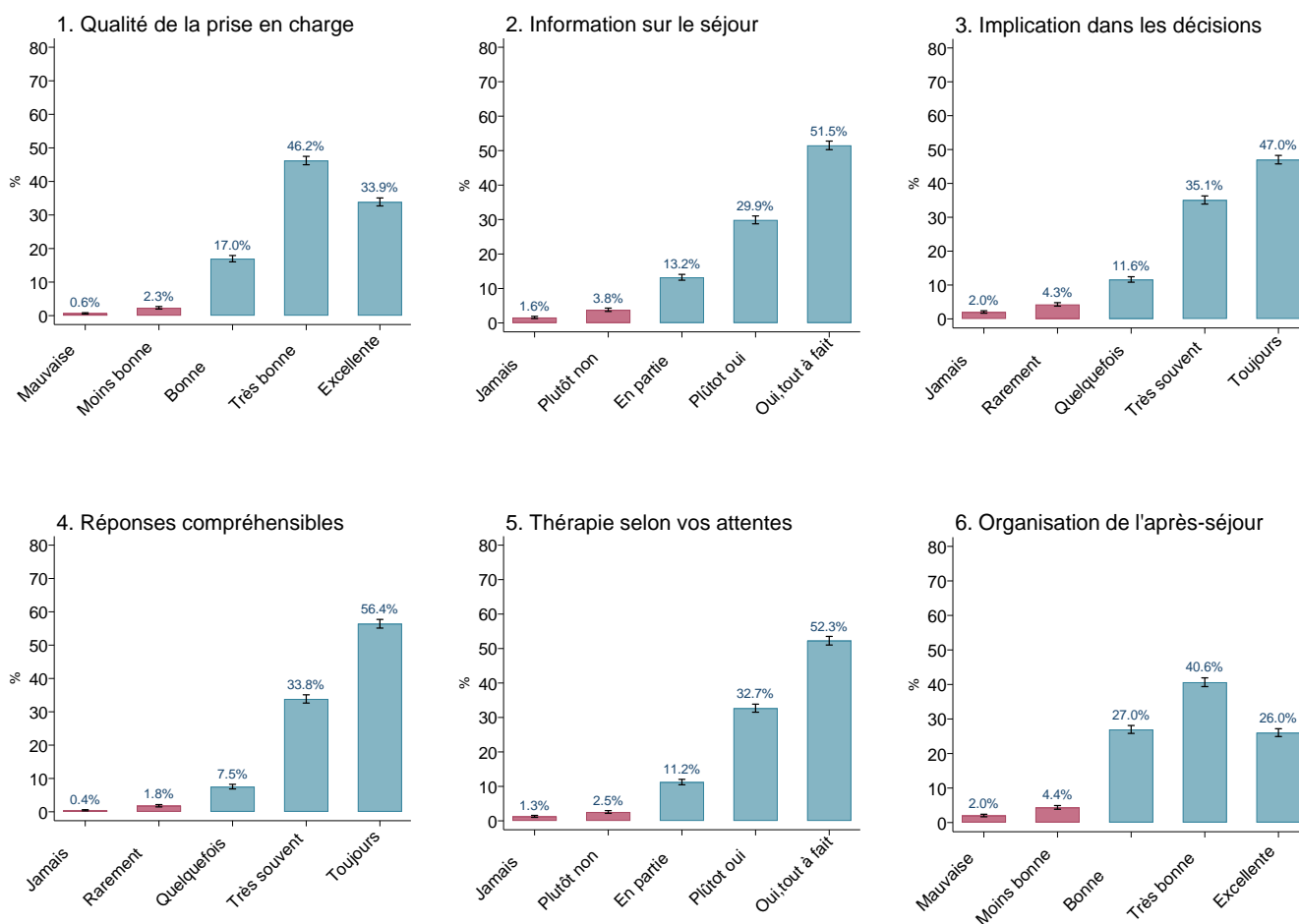


Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question

Nombre de questionnaires retournés: 6'315	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 6'315)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?	6'116	4.10	[4.08, 4.12]	2.9%	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 ?	6'193	4.26	[4.24, 4.28]	5.4%	1.9%	
3. Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?	6'111	4.21	[4.18, 4.23]	6.3%	3.2%	
4. Avez-vous eu des réponses compréhensibles à vos questions ?	5'613	4.44	[4.42, 4.46]	2.2%	11.1%	7.6%
5. Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?	6'162	4.32	[4.30, 4.34]	3.8%	2.4%	
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) ?	5'777	3.84	[3.82, 3.87]	6.4%	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 6315 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abbreviations : 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 élevés sont observés pour les questions 4 et 5.
- Les questions concernant l'organisation de l'après-séjour et la qualité de la prise en charge (questions 1 et 6) 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 6 (organisation de l'après-séjour) et 3 (implication du patient dans les décisions).
- Les questions 4 et 6 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (11.1% et 8,5% respectivement) ; 7,6% des répondants ont coché par ailleurs une des réponses alternatives de la question 4 (plus de 8 sur 10 ont choisi « Je n'ai pas eu de questions » ; moins de 2 sur 10 ont choisi « Je n'ai pas pu poser des questions »).
- Les questions 2, 3, 4 et 5 présentent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par plus de 50% des patients pour 3 des questions (2, 4 et 5) et à peine moins pour la question 3. En revanche, les questions 1 et 6 présentent des distributions plus favorables, ressemblant davantage à une distribution normale.

3.3 Résultats stratifiés

Pour cette première enquête de satisfaction utilisant le nouveau questionnaire de satisfaction des patients en réadaptation, des analyses stratifiées en fonction de l'âge, du genre, du type d'assurance et de l'état de santé auto-déclaré ont été conduites pour explorer leur effet sur la satisfaction. Les résultats sont présentés sous forme de graphiques dans ce chapitre ; les tableaux correspondant se trouvent en annexe (Tableaux 6-8).

Figure 8 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge des patients

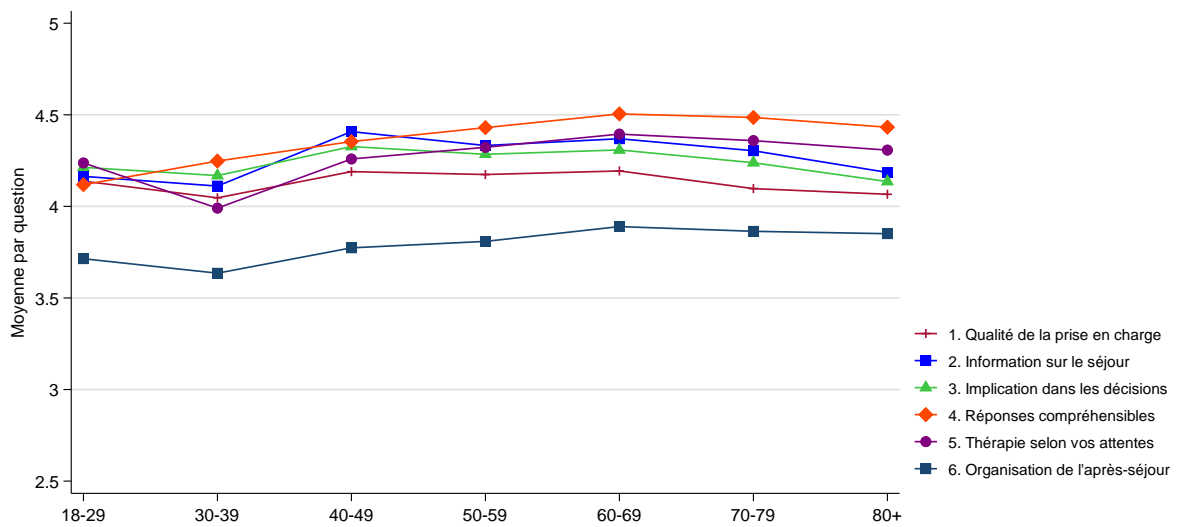


Figure 9 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance des patients

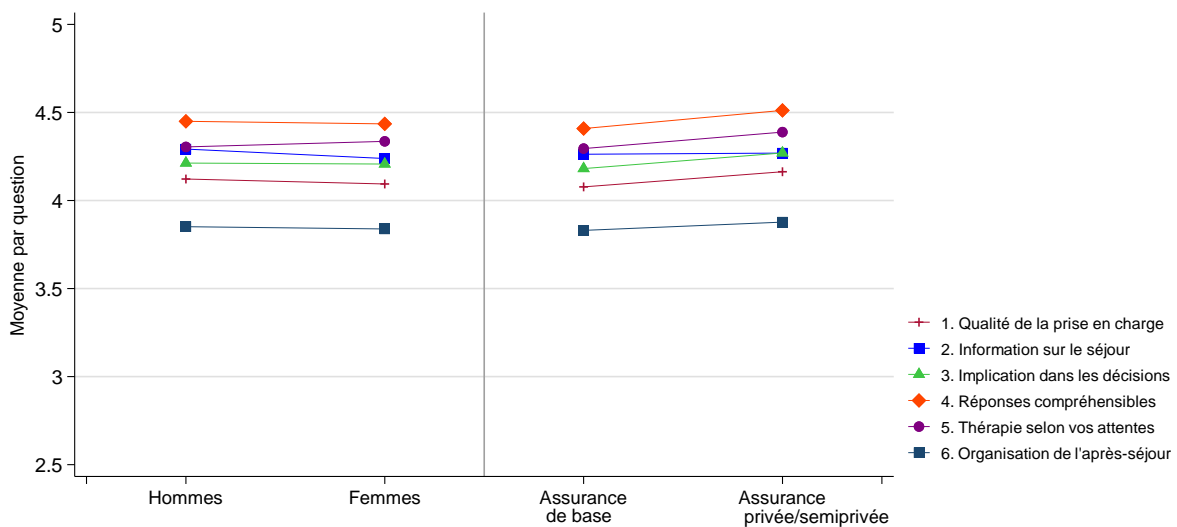
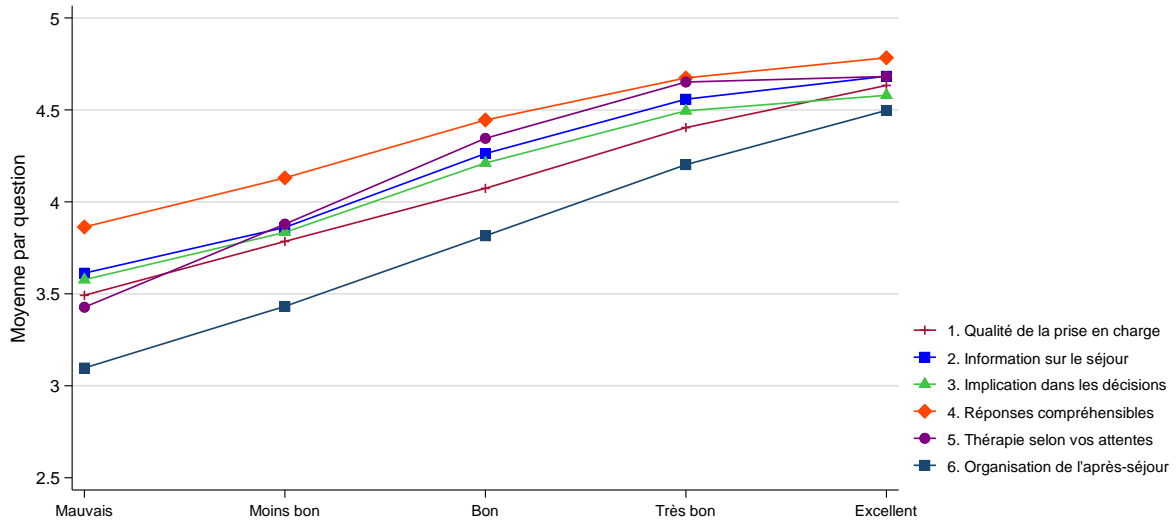


Figure 10 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto-déclaré des patients



Commentaires :

- On note un lien entre les catégories d'âge et le niveau de satisfaction ; les différences ne sont cependant pas importantes ni similaires pour chacune des questions.
- On n'observe pas de différences du niveau de satisfaction entre les hommes et les femmes.
- Le niveau de satisfaction des répondants avec une assurance privée ou semi-privée n'est que très discrètement plus élevé que celui des répondants avec assurance de base.
- Une différence importante du niveau de satisfaction peut être constaté en fonction de l'état de santé subjectif des répondants.

3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question 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 (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 11 à 16) : explications

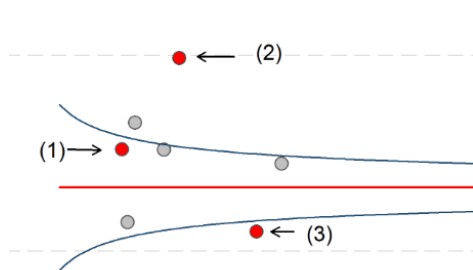
- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée).
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement pour la question considérée (cf tableau 3 en annexes).
- 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 donc pas ajustée.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle (intervalle de confiance à 95% - IC95%). 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

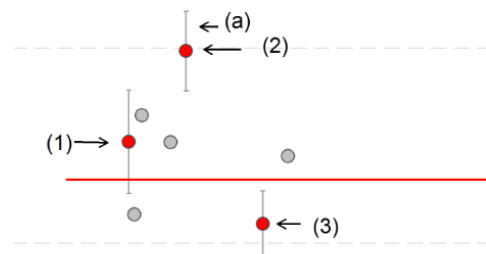
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle (IC à 95%) représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des cliniques qui se trouvent dans le tableau 9 en annexe. Les intervalles de confiance des cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir (Figures 11 à 16) 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 9 (ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95%



- Les cliniques situés *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).

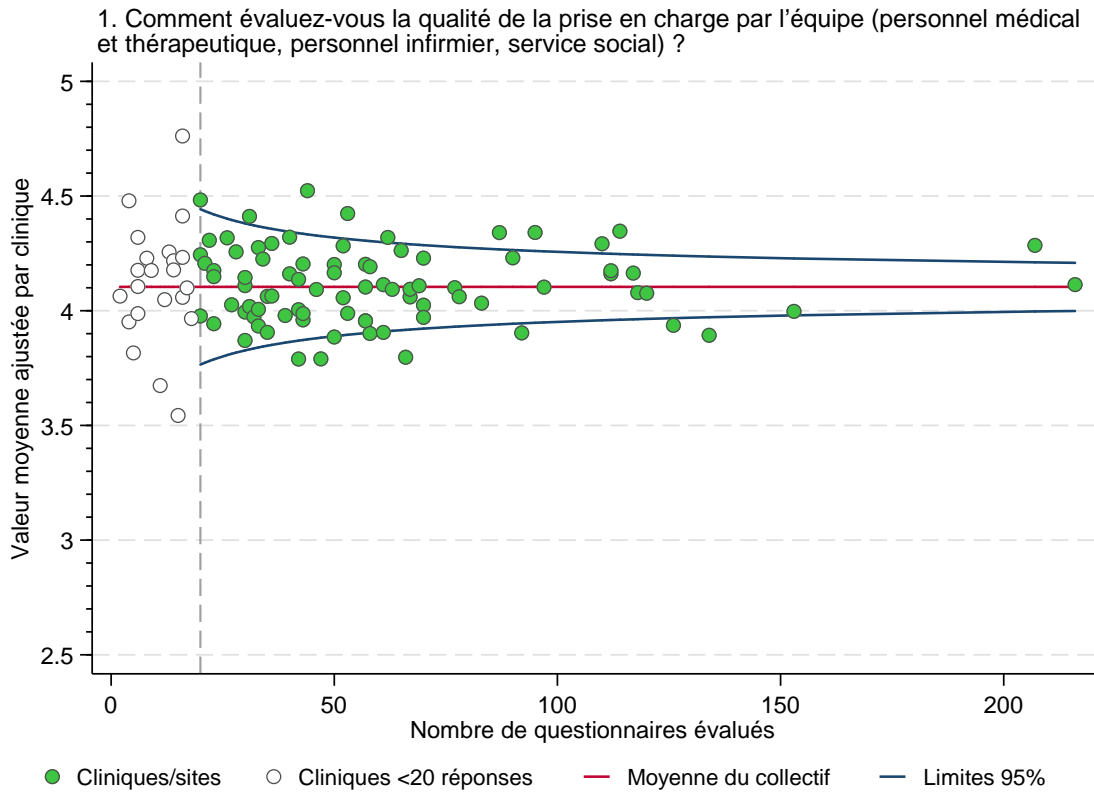
- Pour chaque clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'une clinique croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de la clinique n'est pas statistiquement 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 9 (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 seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées. Par exemple : les patients 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 patients 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.

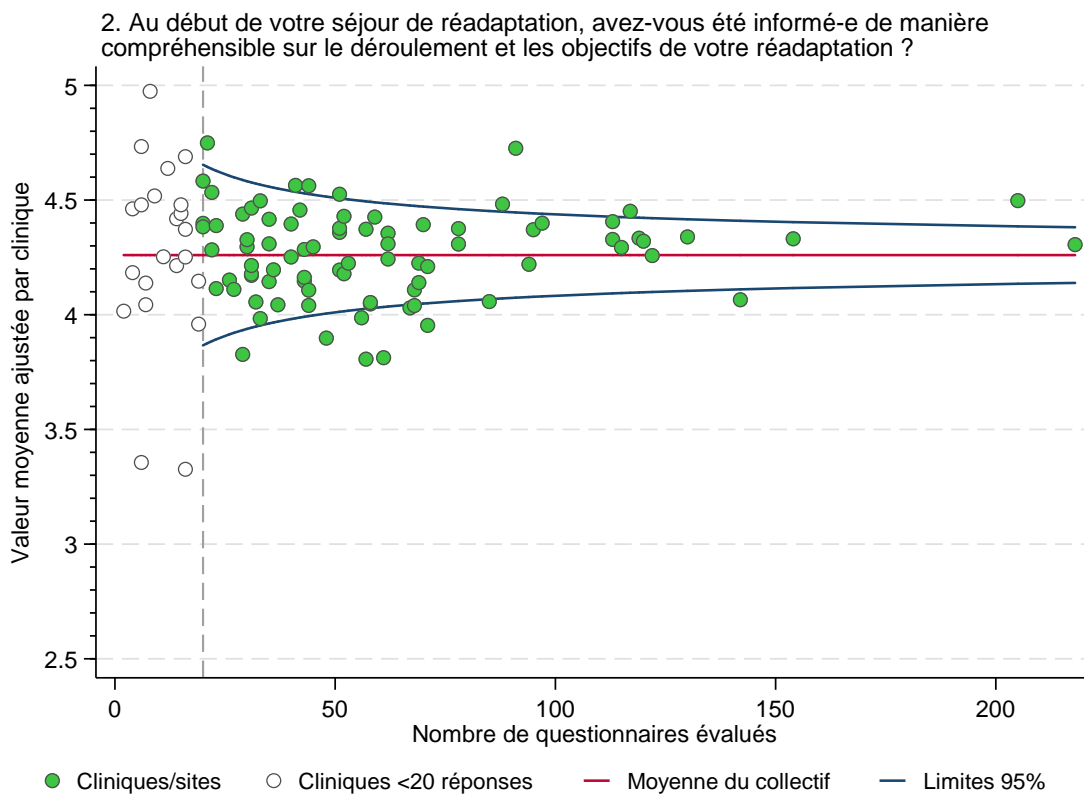
Figure 11 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'320)



Notes :

- La moyenne global du collectif pour la question 1 est de 4,1.
- N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et les facteurs d'ajustement complètes.
- La moyenne la plus basse est de 3,7, la plus élevée de 4,5 ; l'écart est de 0,73 (pour les cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus).
- Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc et les limites 95% ont été omises.

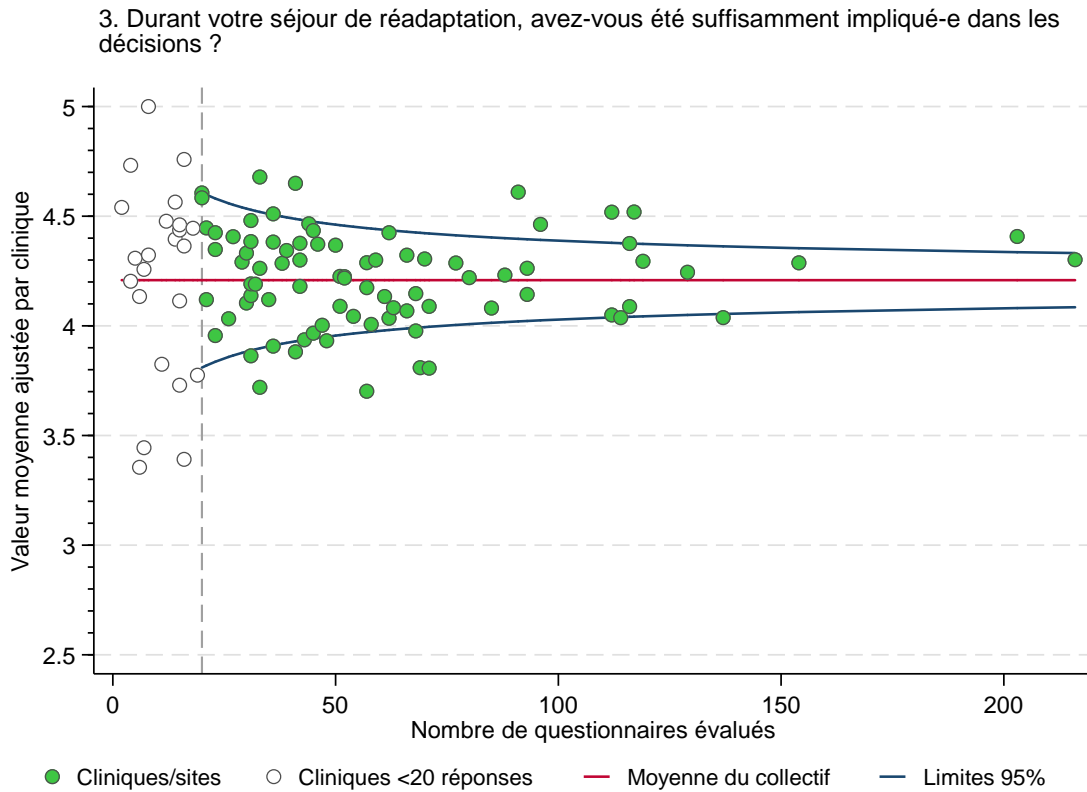
Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'381)



Notes :

- La moyenne global du collectif pour la question 2 est de 4,3.
- N : nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et les facteurs d'ajustement complètes.
- La moyenne la plus basse est de 3,8 ; la plus élevée de 4,8 ; l'écart est de 0,94 (pour les cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus).
- Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc et les limites 95% ont été omises.

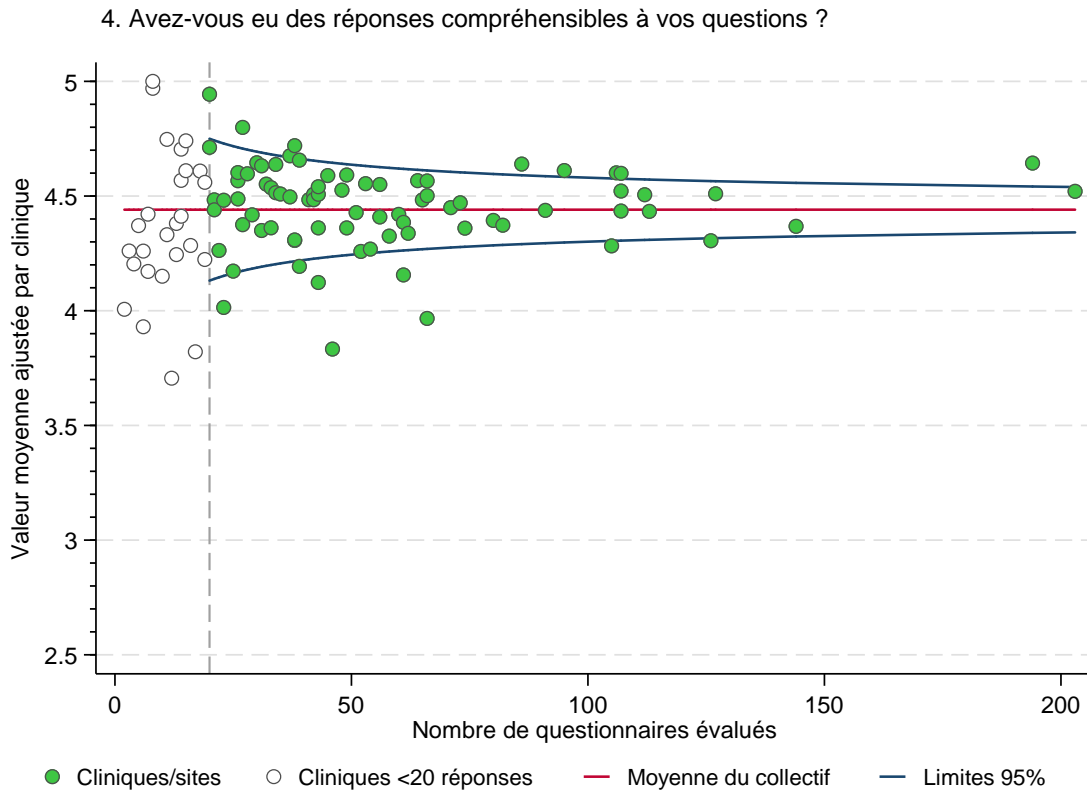
Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'321)



Notes :

- La moyenne global du collectif pour la question 3 est de 4,2.
- N : nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et les facteurs d'ajustement complètes.
- La moyenne la plus basse est de 3,7, la plus élevée de 4,7 ; l'écart est de 0,98 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).
- Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc et les limites 95% ont été omises.

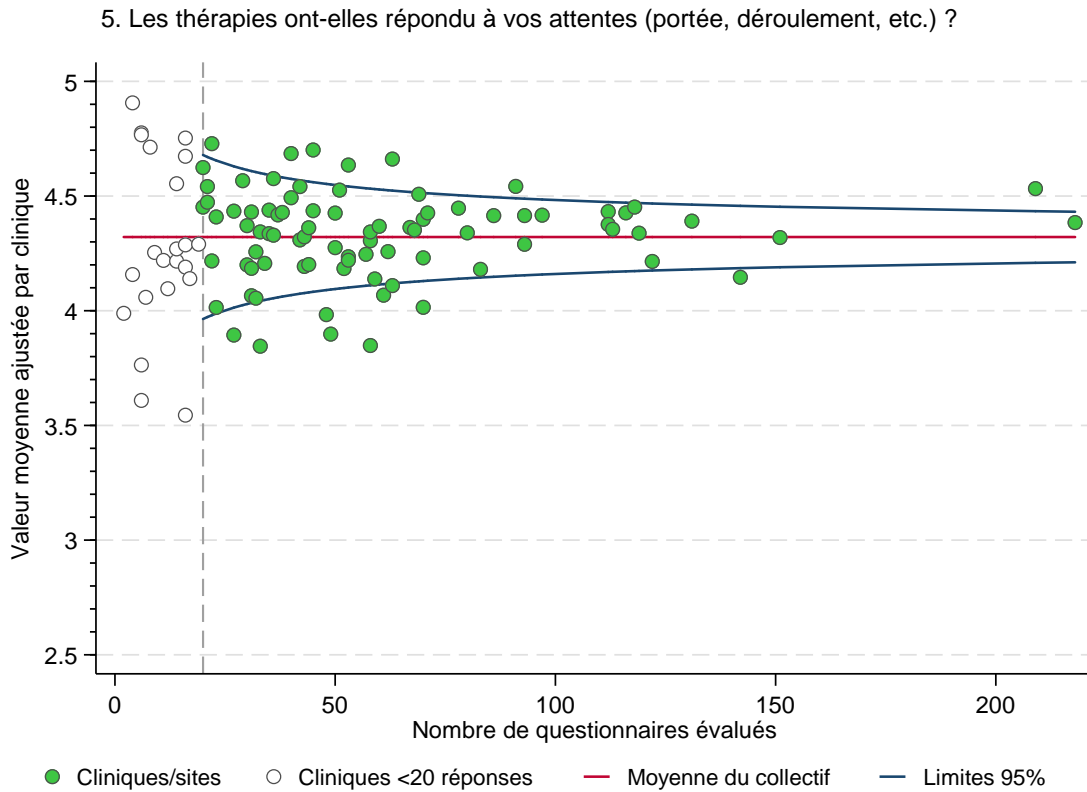
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'898)



Notes :

- La moyenne global du collectif pour la question 4 est de 4,4.
- N : nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et les facteurs d'ajustement complètes.
- La moyenne la plus basse est de 3,8, la plus élevée de 4,9 ; l'écart est de 1,11 (pour les cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus).
- Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc et les limites 95% ont été omises.

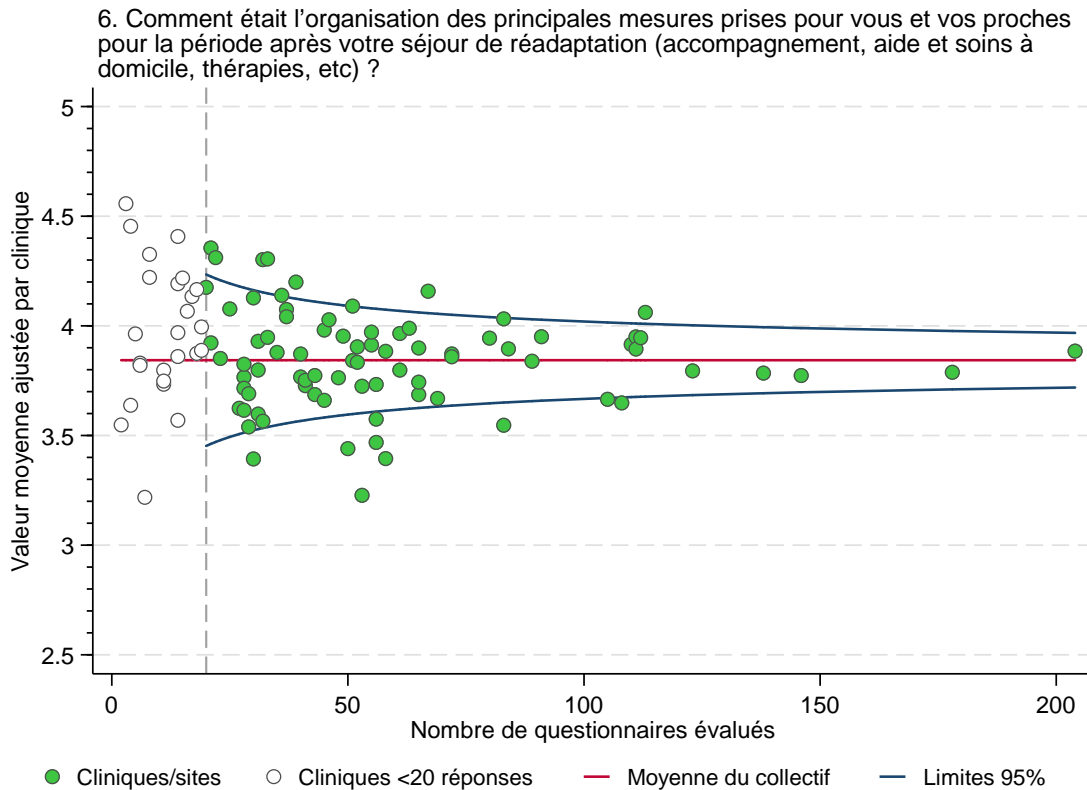
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'363)



Notes :

- La moyenne global du collectif pour la question 5 est de 4,3.
- N : nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et les facteurs d'ajustement complètes.
- La valeur la plus basse observée est de 3,9 ; la plus élevée de 4,7 ; l'écart est de 0,88 (pour les cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus).
- Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc et les limites 95% ont été omises.

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des clinique,s N=5'040)



Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 6 est de 3,8.
- N : nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et les facteurs d'ajustement complètes.
- La valeur la plus basse observée : 3,23 ; la plus élevée : 4,36 ; avec un écart de 1,13 (pour les cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus).
- Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc et les limites 95% ont été omises.

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

- On observe que dans chaque graphique la majorité des valeurs se situent entre les deux bornes de l'intervalle de confiance à 95% ; entre un quart et un cinquième des cliniques se trouvent à l'extérieur de l'entonnoir toutefois, ce qui dépasse 5% attendu si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.
- La dispersion des valeurs est la plus importante pour la question 6 (organisation de l'après-séjour), avec le plus grand écart (1.1 points) entre les valeurs ajustées des cliniques ; l'écart le plus petit (0.7) a été observé pour la question 1 (qualité de la prise en charge).
- La moyenne ajustée la plus élevée observée sur l'ensemble des questions est de 4,9 pour la question 4 (réponses compréhensibles) ; la moins élevée est 3,2 pour la question 6 (organisation de l'après-séjour).
- 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 4898 (question 4) et 5381 (question 2) ce qui correspond respectivement à 80% et 85% des 6315 questionnaires retournés. Cette différence est due soit aux réponses manquantes (aucune réponse cochée) soit à une coche pour une réponse alternative (question 4). C'est cependant le fait qu'un grand nombre de patients n'a pas complété les variables sociodémographiques qui contribue principalement à ce taux de questionnaires utilisés relativement bas.

4 Synthèse et conclusion

Synthèse

Une enquête nationale en réadaptation est conduite chaque année par l'ANQ depuis 2013 ; l'enquête 2018 est la première utilisant le nouveau questionnaire développé par le groupe Qualité de l'ANQ responsable du projet d'enquête auprès des patients. Ce rapport présente en détails les résultats 2018 de l'enquête de satisfaction des patients adultes hospitalisés en réadaptation en Suisse.

Le taux de réponses de l'enquête 2018 (48.7%) reste en-dessous du taux observé l'année précédente et est le taux le plus bas atteint depuis le début des enquêtes en 2013 ; ce taux de réponse est semblable à celui de l'enquête pilote (47,9%) (5).

Les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont restées globalement stables. On note cependant une légère augmentation de l'âge moyen et une discrète diminution de la proportion des patients avec assurance privée ou semi-privée, tendance qui est observée depuis plusieurs années. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la première fois en 2018, montre que près de 6 patients sur 10 considèrent leur santé comme étant bon et près d'un quart estiment qu'il est très bon ou excellent ; 18% des patients considèrent toutefois leur état de santé comme étant mauvais ou moins bon, proportion plus élevée chez les répondants âgés de 30 à 59 ans.

Le niveau moyen de satisfaction est généralement élevé : pour 4 des 6 questions il se situe au-dessus de 4 sur l'échelle 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 seulement un quart des patients ayant exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé. C'était également la question avec la plus grande proportion de réponses manquantes (8,5%).

Les graphiques en entonnoir présentent environ 20-25% des cas se situant en dehors des limites de l'intervalle de confiance à 95%, ce qui révèle une dispersion des données plus importante que celle due au hasard seulement. Cette dispersion ne varie pas selon les questions.

Discussion et conclusion

Une différence significative entre la valeur ajustée d'une clinique et la moyenne du collectif global peut être interprétée comme un niveau de satisfaction des patients d'une clinique effectivement inférieur ou supérieur à la moyenne du collectif global pour autant qu'un ajustement approprié des moyennes ait été effectué (i.e. caractéristiques de la population des patients d'une clinique (*case mix*), taille, prestations offertes et spécificité, ou pas, de la réadaptation). Ceci signifie que les différences, statistiquement significatives ou non, entre les moyennes ajustées des cliniques et la moyenne du collectif global doivent être interprétées avec précaution. En effet, les scores de satisfaction représentés dans ce rapport n'ont été ajustés que pour un petit nombre de facteurs pouvant potentiellement affecter le niveau de satisfaction ; d'autres facteurs d'influence, non mesurés et susceptibles d'influencer les réponses des patients, tel que le lieu de séjour avant l'admission, mentionné dans l'étude pilote de la Charité (5), n'ont pu être pris en compte. Par ailleurs, outre les facteurs non mesurés, des différences géographiques/culturelles peuvent avoir un impact sur les résultats (12).

Notons également que les facteurs considérés lors de l'ajustement présentent un pourcentage variable de données manquantes. Tandis que relativement peu de données manquent lorsque les questions sont considérées individuellement, une proportion importante de questionnaires présente au moins une donnée manquante. Ceci se répercute dans les analyses des moyennes ajustées, qui ne sont disponibles que pour les patients ayant des données pour tous les facteurs d'ajustement.

Selon la question, entre 78% à 85% des questionnaires ont pu être considérés dans les analyses ajustées. Afin de limiter la proportion de données manquantes, l'ANQ a pris comme mesure, l'envoi d'une lettre d'information avant la prochaine enquête.

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patients 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 patients concernant un nombre limité d'aspects : l'interaction avec le personnel médical ou infirmier, le service social, la prise en charge au cours du séjour et la qualité de la prise en charge, entre autres.

Le nouveau questionnaire développé par l'ANQ en 2017, considérant une échelle à cinq degrés a permis de limiter l'effet plafond relevé lors des éditions précédentes. Ainsi, les questions 1 et 6 présentent maintenant une distribution proche de la normale) ; les autres questions, celles qui obtiennent les meilleurs résultats (questions 2, 3, 4 et 5) présentent toujours un effet plafond important. Comme déjà relevé avec les nouveaux questionnaires de satisfaction utilisés en soins somatiques aigus, ce changement d'échelle de réponse n'a ainsi pas permis d'éliminer totalement l'effet plafond. Les raisons sont diverses. D'abord le fait que l'étude de validation n'avait, elle, pas non plus permis d'éliminer l'effet plafond pour toutes les questions. Aussi le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Si des expériences de patients plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient sans doute plus contrastés.

Pour cette enquête de satisfaction, on disposait uniquement des données sociodémographiques des répondants ; les caractéristiques de la population « source » (i.e. tous les patients éligibles durant la période concernée) des cliniques restent, elles, inconnues. Par conséquent, s'il a été possible de comparer l'échantillon 2018 en termes d'âge, de genre, type d'assurance à celui des années précédentes, il n'est en revanche pas possible d'affirmer que l'échantillon est représentatif de la population « source » (1). La prise en considération d'éventuelles différences existantes entre les caractéristiques des répondants et celles de la population « source » serait essentielle pour se prononcer sur la généralisation des résultats à tous les patients sortis d'une clinique. Nous suggérons qu'à l'avenir une récolte de données sur la population « source » des cliniques soit mise en œuvre. Cette enquête a toutefois obtenu un taux de retour de plus de 48% et prend donc en compte l'opinion d'une relativement grande partie de la population éligible.

Pour terminer, il faut mentionner que d'autres paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, le fait que les cliniques peuvent envoyer un questionnaire supplémentaire aux patients 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. Concept d'évaluation de l'ANQ. Enquête nationale sur la satisfaction des patients en réadaptation à partir des données 2015. Récupéré de <https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/informations-sur-les-mesures-readaptation/satisfaction-des-patients-readaptation/>
4. Enquête de satisfaction des patients ANQ. Concept pour les mesures en soins aigus, en réadaptation et psychiatrie. <https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/informations-sur-les-mesures-readaptation/satisfaction-des-patients-readaptation/>
5. 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/>
6. 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>
7. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): p. 394.
8. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
9. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
10. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
11. 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**(3): p. 348-55.
12. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10

Liste des figures

Figure 1 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2015–2018).....	8
Figure 2 : Distribution du genre des répondants (2015–2018).....	8
Figure 3 : Distribution du type d'assurance des répondants (2015–2018)	9
Figure 4 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2015–2018).....	9
Figure 5 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients en 2018	10
Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients par catégorie d'âge en 2018	10
Figure 7 : Niveau de satisfaction des patients : distribution des réponses pour chaque question	11
Figure 8 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge des patients	13
Figure 9 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance des patients	13
Figure 10 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto-déclaré des patients	14
Figure 11 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'320)	18
Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'381)	19
Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'321)	20
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'898)	21
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'363)	22
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des clinique,s N=5'040)	23

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2018	7
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question	12
Tableau 3 : Qualité des données.....	30
Tableau 4 : Age des patients : évolution de 2015-2018	30
Tableau 5 : Etat de santé auto-reporté.....	30
Tableau 6 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge en 2018	30
Tableau 7 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance en 2018	31
Tableau 8 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto-reporté en 2018	31
Tableau 9 : Résultats par clinique N≥20 : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées.....	32

Annexes

Glossaire

Case-mix : désigne l'éventail des patients pris en charge par un établissement de santé (par exemple relative à la démographie des patients, 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 patients 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 patients de deux cliniques, les deux groupes de patients 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 3 : Qualité des données

	Nombre questionnaires	Données complètes par question						Avec facteurs d'ajustement
		1	2	3	4	5	6	
Collectif total	6315	84.2%	85.2%	84.3%	77.6%	84.9%	79.8%	86.2%

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 4 : Age des patients : évolution de 2015-2018

Année	N	Moyenne	Ecart Type	Médiane	Groupes d'âge (%)						
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2015	6'329	71.9	13.9	75	1.0	1.9	4.6	10.5	17.5	31.2	33.3
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

Tableau 5 : Etat de santé auto-reporté

	Réponses par groupe d'âge (%)						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Excellent	3.6	3.8	2.1	4.3	4.6	3.3	2.6
Très bon	32.1	18.1	16.8	16.8	23.9	23.2	18.5
Bon	53.6	51.4	52.6	54.2	57.2	57.5	61.3
Moins bon	7.1	20.0	22.6	19.5	11.3	13.2	14.5
Mauvais	3.6	6.7	5.8	5.3	3.0	2.7	3.1

Tableau 6 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge en 2018

Groupe d'âge	Moyennes par question					
	Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	Question 6
18-29	4.14	4.16	4.21	4.12	4.24	3.71
30-39	4.05	4.11	4.17	4.25	3.99	3.64
40-49	4.19	4.41	4.33	4.35	4.26	3.77
50-59	4.17	4.33	4.28	4.43	4.32	3.81
60-69	4.19	4.37	4.31	4.50	4.39	3.89
70-79	4.10	4.30	4.24	4.49	4.36	3.86
80+	4.07	4.19	4.14	4.43	4.31	3.85

Tableau 7 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance en 2018

Genre	Moyenne par question					
	Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	Question 6
Hommes	4.12	4.29	4.21	4.45	4.30	3.85
Femmes	4.09	4.24	4.21	4.44	4.34	3.84
Type d'assurance						
de base	4.08	4.26	4.18	4.41	4.30	3.83
Privée/semi-privée	4.16	4.27	4.27	4.51	4.39	3.88

Tableau 8 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto-reporté en 2018

Etat de santé auto-reporté	Moyennes par question					
	Question 1	Question 2	Question 3	Question 4	Question 5	Question 6
Excellent	4.63	4.68	4.58	4.78	4.68	4.50
Très bon	4.40	4.56	4.50	4.67	4.65	4.20
Bon	4.07	4.26	4.21	4.45	4.35	3.82
Moins bon	3.78	3.86	3.83	4.13	3.88	3.43
Mauvais	3.49	3.61	3.58	3.86	3.43	3.10

Tableau 9 : Résultats par clinique N≥20 : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées

(avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] pour la moyenne ajustée (si ≥20cas) ; n-a : non ajustée ; facteurs d'ajustement : âge, genre, assurance et état de santé)

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2017 2018	n-a	n-a
			1	160		79	34.5%	49.4%	75.9%	3.84	3.90 [3.71, 4.10]	3.96	4.05 [3.82, 4.27]	4.20	4.30 [4.07, 4.53]	4.38	4.55 [4.37, 4.74]
2	144	81	59.9%	56.3%	85.2%	4.08	4.09 [3.91, 4.28]	4.23	4.23 [4.02, 4.43]	4.31	4.32 [4.11, 4.54]	4.48	4.48 [4.31, 4.65]	4.47	4.51 [4.32, 4.70]	3.79	3.80 [3.58, 4.02]
3	169	83	56.5%	49.1%	84.3%	3.94	4.06 [3.88, 4.24]	4.05	4.14 [3.93, 4.35]	4.05	4.15 [3.94, 4.36]	4.25	4.39 [4.21, 4.56]	4.20	4.23 [4.04, 4.42]	3.64	3.69 [3.47, 3.90]
4	500	253	56.7%	50.6%	87.0%	4.16	4.11 [4.01, 4.21]	4.35	4.31 [4.19, 4.42]	4.33	4.30 [4.18, 4.42]	4.56	4.52 [4.43, 4.62]	4.44	4.38 [4.28, 4.49]	3.96	3.88 [3.77, 4.00]
5	77	42	53.0%	54.5%	73.8%	4.13	4.14 [3.87, 4.42]	4.24	4.33 [4.01, 4.64]	4.29	4.48 [4.17, 4.79]	4.68	4.80 [4.54, 5.00]	4.17	4.18 [3.90, 4.47]	3.74	3.69 [3.37, 4.01]
6	151	87	59.8%	57.6%	94.3%	4.05	4.06 [3.89, 4.23]	4.34	4.38 [4.18, 4.57]	4.21	4.22 [4.03, 4.41]	4.45	4.45 [4.29, 4.61]	4.36	4.34 [4.17, 4.51]	3.93	3.94 [3.75, 4.13]
7	227	127	58.4%	55.9%	91.3%	4.13	4.17 [4.03, 4.32]	4.23	4.33 [4.17, 4.49]	3.95	4.04 [3.87, 4.20]	4.24	4.28 [4.15, 4.42]	4.30	4.38 [4.23, 4.52]	3.90	3.95 [3.79, 4.11]
8	166	80	52.8%	48.2%	88.7%	4.06	4.02 [3.85, 4.20]	4.20	4.21 [4.01, 4.41]	4.11	4.09 [3.88, 4.30]	4.45	4.50 [4.34, 4.67]	4.43	4.43 [4.24, 4.61]	3.75	3.74 [3.53, 3.95]
9	150	50	37.7%	33.3%	88.0%	4.21	4.20 [3.98, 4.43]	4.02	4.04 [3.78, 4.30]	3.91	3.88 [3.61, 4.16]	4.21	4.19 [3.98, 4.41]	4.41	4.36 [4.12, 4.60]	3.91	3.87 [3.60, 4.14]
10	189	106	49.7%	56.1%	89.6%	4.37	4.34 [4.19, 4.49]	4.43	4.37 [4.19, 4.55]	4.22	4.14 [3.96, 4.32]	4.42	4.37 [4.22, 4.52]	4.46	4.41 [4.25, 4.58]	3.93	3.84 [3.66, 4.02]
11	261	132	55.2%	50.6%	87.1%	4.17	4.16 [4.02, 4.30]	4.33	4.29 [4.13, 4.45]	4.06	4.05 [3.88, 4.21]	4.44	4.43 [4.30, 4.57]	4.38	4.36 [4.21, 4.50]	3.69	3.67 [3.50, 3.83]
12	110	63	70.0%	57.3%	84.1%	4.48	4.42 [4.22, 4.63]	4.48	4.43 [4.19, 4.67]	4.38	4.23 [3.98, 4.47]	4.64	4.54 [4.33, 4.75]	4.68	4.64 [4.42, 4.85]	4.05	4.03 [3.77, 4.28]

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2017 2018	n-a	n-a
			13	181		82	49.7%	45.3%	84.1%	3.94	4.11 [3.93, 4.29]	3.85	4.04 [3.83, 4.25]	3.72	3.81 [3.60, 4.02]	4.11	4.16 [3.98, 4.33]
14	198	65	36.3%	32.8%	90.8%	4.16	4.19 [4.00, 4.39]	4.10	4.05 [3.82, 4.28]	4.03	4.01 [3.77, 4.24]	4.21	4.26 [4.07, 4.45]	4.24	4.31 [4.10, 4.51]	3.71	3.72 [3.49, 3.96]
15	198	96	47.3%	48.5%	91.7%	4.23	4.34 [4.18, 4.50]	4.40	4.48 [4.29, 4.67]	4.19	4.23 [4.04, 4.42]	4.24	4.39 [4.24, 4.55]	4.19	4.41 [4.24, 4.59]	3.75	3.90 [3.70, 4.09]
16	98	47	50.7%	48.0%	93.6%	3.93	3.99 [3.76, 4.21]	4.06	4.11 [3.85, 4.37]	3.85	3.94 [3.67, 4.20]	4.29	4.31 [4.09, 4.53]	4.17	4.20 [3.97, 4.44]	3.76	3.77 [3.51, 4.03]
17	197	106	56.2%	53.8%	85.8%	4.18	4.23 [4.07, 4.39]	4.65	4.73 [4.55, 4.91]	4.58	4.61 [4.43, 4.79]	4.59	4.64 [4.49, 4.79]	4.46	4.54 [4.38, 4.71]	3.95	4.03 [3.84, 4.22]
18	110	52	50.8%	47.3%	86.5%	3.88	3.96 [3.73, 4.19]	4.24	4.30 [4.04, 4.55]	4.34	4.47 [4.20, 4.73]	4.45	4.51 [4.30, 4.71]	4.35	4.44 [4.20, 4.67]	3.59	3.69 [3.43, 3.95]
19	152	70	49.6%	46.1%	85.7%	4.05	4.10 [3.91, 4.30]	4.33	4.43 [4.20, 4.65]	4.09	4.17 [3.94, 4.41]	4.33	4.36 [4.17, 4.55]	4.31	4.34 [4.14, 4.55]	3.93	3.97 [3.74, 4.20]
20	58	36	59.7%	62.1%	86.1%	4.33	4.41 [4.15, 4.68]	4.39	4.47 [4.16, 4.77]	4.11	4.19 [3.88, 4.50]	4.17	4.17 [3.90, 4.44]	4.40	4.43 [4.15, 4.71]	4.11	4.13 [3.82, 4.44]
21	205	63	35.0%	30.7%	76.2%	3.73	3.79 [3.57, 4.01]	3.87	3.90 [3.65, 4.15]	4.00	4.00 [3.75, 4.26]	4.39	4.36 [4.16, 4.57]	4.03	3.98 [3.76, 4.21]	3.70	3.66 [3.41, 3.91]
22	87	36	52.3%	41.4%	86.1%	3.92	4.02 [3.75, 4.28]	4.17	4.18 [3.87, 4.49]	3.92	3.86 [3.55, 4.18]	4.39	4.38 [4.12, 4.64]	4.00	4.07 [3.79, 4.35]	3.50	3.62 [3.29, 3.94]
23	109	77	55.7%	70.6%	79.2%	4.00	3.91 [3.72, 4.10]	3.88	3.81 [3.59, 4.03]	4.16	4.13 [3.91, 4.36]	4.42	4.42 [4.24, 4.60]	4.06	4.07 [3.87, 4.27]	3.35	3.23 [2.99, 3.46]
24	116	43	44.0%	37.1%	83.7%	4.13	4.23 [3.97, 4.48]	4.10	4.20 [3.91, 4.48]	3.79	3.91 [3.62, 4.20]	4.29	4.35 [4.11, 4.59]	4.27	4.34 [4.07, 4.60]	4.12	4.14 [3.85, 4.42]
25	122	62	48.1%	50.8%	83.9%	4.17	4.20 [3.99, 4.41]	4.18	4.18 [3.94, 4.42]	4.03	4.09 [3.84, 4.33]	4.14	4.12 [3.92, 4.33]	4.19	4.18 [3.97, 4.40]	3.85	3.83 [3.60, 4.07]

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2017 2018	n-a	n-a
			26	150		65	45.1%	43.3%	81.5%	4.25	4.28 [4.08, 4.49]	4.42	4.38 [4.14, 4.62]	4.29	4.22 [3.98, 4.46]	4.45	4.48 [4.28, 4.69]
27	142	74	51.0%	52.1%	85.1%	4.15	4.09 [3.91, 4.28]	4.32	4.24 [4.02, 4.46]	4.10	4.08 [3.86, 4.30]	4.32	4.27 [4.08, 4.45]	4.33	4.26 [4.06, 4.46]	3.85	3.88 [3.66, 4.11]
28	132	71	71.4%	53.8%	87.3%	4.16	4.11 [3.92, 4.30]	4.32	4.31 [4.09, 4.53]	4.13	4.03 [3.81, 4.26]	4.46	4.41 [4.23, 4.59]	4.39	4.37 [4.17, 4.57]	3.88	3.73 [3.50, 3.96]
29	53	28	54.9%	52.8%	82.1%	4.11	4.15 [3.84, 4.46]	4.25	4.39 [4.03, 4.75]	4.39	4.42 [4.06, 4.79]	4.38	4.44 [4.15, 4.73]	4.39	4.41 [4.08, 4.73]	4.19	4.31 [3.95, 4.67]
30	110	41	40.0%	37.3%	80.5%	3.97	3.93 [3.68, 4.19]	4.05	3.98 [3.68, 4.28]	3.82	3.72 [3.42, 4.02]	4.07	4.01 [3.73, 4.30]	3.95	3.85 [3.57, 4.12]	3.83	3.80 [3.49, 4.11]
31	127	66	64.5%	52.0%	77.3%	3.91	3.89 [3.68, 4.09]	4.21	4.19 [3.95, 4.44]	3.92	3.93 [3.68, 4.18]	4.23	4.31 [4.09, 4.53]	3.90	3.90 [3.67, 4.12]	3.70	3.76 [3.52, 4.01]
32	127	56	44.3%	44.1%	82.1%	4.02	4.09 [3.87, 4.31]	4.08	4.16 [3.90, 4.43]	3.84	3.97 [3.71, 4.23]	4.21	4.36 [4.13, 4.60]	4.23	4.32 [4.08, 4.56]	3.89	3.98 [3.73, 4.24]
33	260	82	33.7%	31.5%	86.6%	3.89	3.97 [3.79, 4.15]	3.85	3.95 [3.75, 4.16]	3.69	3.81 [3.60, 4.01]	3.86	3.97 [3.80, 4.13]	3.94	4.01 [3.83, 4.20]	3.61	3.67 [3.46, 3.87]
34	128	34	32.4%	26.6%	79.4%	3.91	4.03 [3.74, 4.31]	3.88	4.11 [3.78, 4.44]	3.85	4.03 [3.69, 4.37]	4.26	4.26 [3.98, 4.55]	3.85	3.89 [3.59, 4.19]	3.65	3.62 [3.30, 3.95]
35	190	67	28.2%	35.3%	86.6%	3.86	3.96 [3.76, 4.15]	3.67	3.81 [3.58, 4.04]	3.64	3.70 [3.47, 3.94]	3.75	3.83 [3.63, 4.03]	3.76	3.85 [3.64, 4.06]	3.42	3.47 [3.24, 3.70]
36	129	58	44.5%	45.0%	87.9%	4.11	4.17 [3.96, 4.38]	4.41	4.53 [4.28, 4.77]	4.24	4.37 [4.11, 4.63]	4.58	4.59 [4.39, 4.79]	4.35	4.43 [4.20, 4.65]	3.88	3.95 [3.71, 4.20]
37	220	102	50.5%	46.4%	84.3%	4.01	4.03 [3.87, 4.20]	4.01	4.06 [3.87, 4.24]	4.04	4.08 [3.89, 4.27]	4.36	4.36 [4.20, 4.52]	4.18	4.18 [4.01, 4.35]	3.83	3.87 [3.67, 4.07]
38	281	158	68.0%	56.2%	74.7%	4.35	4.35 [4.21, 4.49]	4.52	4.45 [4.29, 4.61]	4.53	4.52 [4.36, 4.68]	4.65	4.60 [4.47, 4.73]	4.47	4.43 [4.28, 4.57]	4.13	4.06 [3.90, 4.22]

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2018	n-a	n-a
			39	319		137	44.0%	42.9%	89.1%	4.04	4.08 [3.94, 4.21]	4.24	4.26 [4.10, 4.41]	4.07	4.09 [3.93, 4.25]	4.45	4.43 [4.31, 4.56]
40	158	67	48.1%	42.4%	85.1%	4.18	4.20 [4.01, 4.40]	4.30	4.37 [4.15, 4.60]	4.21	4.29 [4.06, 4.52]	4.51	4.55 [4.37, 4.73]	4.17	4.25 [4.04, 4.45]	3.87	3.90 [3.67, 4.14]
41	138	73	67.8%	52.9%	91.8%	3.87	3.80 [3.61, 3.98]	4.12	4.03 [3.82, 4.24]	4.13	4.07 [3.85, 4.28]	4.37	4.34 [4.17, 4.51]	4.17	4.11 [3.91, 4.31]	3.44	3.39 [3.17, 3.62]
42	76	36	43.5%	47.4%	83.3%	3.86	3.87 [3.60, 4.14]	3.85	3.83 [3.51, 4.15]	4.11	4.10 [3.79, 4.42]	4.44	4.42 [4.17, 4.67]	4.11	4.20 [3.92, 4.48]	3.45	3.54 [3.22, 3.86]
43	322	230	76.7%	71.4%	90.9%	4.34	4.29 [4.18, 4.39]	4.50	4.50 [4.37, 4.62]	4.45	4.41 [4.28, 4.53]	4.68	4.64 [4.54, 4.74]	4.57	4.53 [4.42, 4.64]	3.84	3.79 [3.66, 3.92]
44	318	141	52.8%	44.3%	85.1%	4.12	4.08 [3.94, 4.22]	4.32	4.33 [4.18, 4.49]	4.40	4.38 [4.21, 4.54]	4.56	4.52 [4.39, 4.65]	4.49	4.45 [4.31, 4.60]	3.96	3.89 [3.73, 4.06]
45	192	48	30.3%	25.0%	85.4%	3.93	3.98 [3.74, 4.22]	4.17	4.25 [3.98, 4.52]	4.17	4.29 [4.00, 4.57]	4.60	4.68 [4.45, 4.90]	4.36	4.43 [4.17, 4.68]	3.93	4.04 [3.76, 4.32]
46	126	40	56.4%	31.7%	80.0%	4.14	4.11 [3.84, 4.38]	4.34	4.21 [3.91, 4.52]	4.46	4.38 [4.07, 4.70]	4.57	4.55 [4.31, 4.79]	4.28	4.26 [3.98, 4.53]	3.88	3.82 [3.50, 4.15]
47	65	52	75.8%	80.0%	86.5%	4.61	4.52 [4.30, 4.75]	4.63	4.56 [4.30, 4.82]	4.55	4.43 [4.17, 4.70]	4.76	4.66 [4.44, 4.87]	4.79	4.70 [4.47, 4.94]	4.29	4.20 [3.92, 4.47]
48	172	89	44.7%	51.7%	87.6%	4.13	4.10 [3.93, 4.27]	4.32	4.31 [4.11, 4.50]	4.29	4.29 [4.09, 4.49]	4.45	4.47 [4.31, 4.63]	4.44	4.45 [4.27, 4.62]	3.90	3.86 [3.66, 4.06]
49	284	138	52.1%	48.6%	87.7%	4.23	4.16 [4.03, 4.30]	4.38	4.32 [4.16, 4.48]	4.34	4.29 [4.13, 4.46]	4.49	4.51 [4.38, 4.63]	4.35	4.34 [4.19, 4.48]	3.95	3.95 [3.78, 4.11]
50	280	164	54.4%	58.6%	89.0%	3.91	3.89 [3.77, 4.02]	4.07	4.07 [3.92, 4.21]	4.03	4.04 [3.89, 4.19]	4.34	4.31 [4.18, 4.43]	4.21	4.15 [4.01, 4.28]	3.82	3.78 [3.64, 3.93]
51	137	54	47.3%	39.4%	74.1%	4.13	4.32 [4.09, 4.55]	4.26	4.40 [4.12, 4.67]	4.17	4.34 [4.06, 4.62]	4.48	4.72 [4.50, 4.94]	4.41	4.69 [4.44, 4.93]	3.72	3.88 [3.59, 4.17]

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2018	n-a	n-a
			52	72		38	50.8%	52.8%	92.1%	3.97	4.06 [3.81, 4.31]	4.24	4.31 [4.02, 4.60]	4.17	4.26 [3.96, 4.57]	4.44	4.54 [4.30, 4.77]
53	72	43	53.6%	59.7%	86.0%	4.07	4.06 [3.82, 4.31]	4.03	4.14 [3.85, 4.44]	4.36	4.38 [4.09, 4.67]	4.39	4.51 [4.28, 4.74]	4.24	4.33 [4.07, 4.59]	3.58	3.60 [3.29, 3.91]
54	91	58	44.4%	63.7%	89.7%	3.98	4.06 [3.85, 4.26]	4.28	4.36 [4.12, 4.60]	4.27	4.37 [4.12, 4.61]	4.58	4.59 [4.40, 4.79]	4.23	4.28 [4.05, 4.50]	3.77	3.84 [3.60, 4.08]
55	151	80	58.9%	53.0%	86.3%	4.25	4.26 [4.08, 4.45]	4.14	4.11 [3.90, 4.32]	4.00	3.98 [3.77, 4.19]	4.37	4.33 [4.15, 4.50]	4.37	4.35 [4.16, 4.54]	3.97	3.97 [3.75, 4.18]
56	276	145	59.1%	52.5%	91.7%	3.97	3.94 [3.80, 4.07]	4.34	4.34 [4.19, 4.49]	4.25	4.24 [4.09, 4.40]	4.49	4.51 [4.39, 4.63]	4.39	4.39 [4.25, 4.53]	3.81	3.79 [3.64, 3.95]
57	123	60	59.4%	48.8%	88.3%	4.17	3.99 [3.79, 4.19]	4.39	4.22 [3.99, 4.46]	4.41	4.22 [3.98, 4.47]	4.64	4.53 [4.33, 4.72]	4.37	4.24 [4.02, 4.45]	3.60	3.44 [3.20, 3.68]
58	77	24	41.6%	31.2%	87.5%	4.00	3.98 [3.65, 4.31]	4.39	4.38 [4.00, 4.77]	4.37	4.36	4.69	4.74	4.65	4.62 [4.28, 4.97]	4.15	4.13
59	180	99	54.7%	55.0%	94.9%	3.92	3.90 [3.75, 4.06]	4.20	4.22 [4.04, 4.40]	4.27	4.26 [4.08, 4.44]	4.45	4.44 [4.30, 4.58]	4.30	4.29 [4.13, 4.45]	3.55	3.55 [3.36, 3.73]
60	99	53	59.4%	53.5%	79.2%	4.04	4.00 [3.78, 4.23]	4.47	4.46 [4.19, 4.72]	4.27	4.30 [4.03, 4.57]	4.56	4.50 [4.27, 4.72]	4.58	4.54 [4.30, 4.78]	3.78	3.75 [3.49, 4.02]
61	56	33	75.4%	58.9%	90.9%	3.94	3.99 [3.72, 4.26]	4.24	4.30 [3.98, 4.61]	4.28	4.29 [3.97, 4.61]	4.62	4.60 [4.34, 4.87]	4.33	4.37 [4.09, 4.66]	3.74	3.77 [3.44, 4.09]
62	71	43	73.1%	60.6%	100.0%	3.83	3.79 [3.56, 4.02]	4.16	4.15 [3.88, 4.41]	4.21	4.18 [3.91, 4.45]	4.54	4.48 [4.27, 4.70]	4.26	4.19 [3.96, 4.43]	3.80	3.77 [3.50, 4.04]
63	183	66	37.3%	36.1%	97.0%	4.33	4.32 [4.13, 4.51]	4.38	4.36 [4.13, 4.58]	4.44	4.42 [4.20, 4.65]	4.48	4.57 [4.39, 4.74]	4.57	4.66 [4.46, 4.86]	3.94	3.99 [3.77, 4.21]
64	90	48	57.3%	53.3%	89.6%	4.17	4.14 [3.91, 4.36]	4.29	4.28 [4.02, 4.55]	4.30	4.38 [4.11, 4.64]	4.52	4.51 [4.30, 4.72]	4.28	4.31 [4.07, 4.55]	3.77	3.73 [3.46, 3.99]

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2018	n-a	n-a
			65	121		67	54.7%	55.4%	85.1%	3.89	3.96 [3.76, 4.15]	4.02	3.99 [3.76, 4.22]	3.94	4.04 [3.81, 4.28]	4.40	4.43 [4.24, 4.62]
66	124	82	48.6%	66.1%	86.6%	4.24	4.23 [4.05, 4.41]	4.32	4.39 [4.19, 4.60]	4.30	4.30 [4.10, 4.51]	4.58	4.57 [4.40, 4.73]	4.38	4.40 [4.21, 4.59]	4.15	4.16 [3.95, 4.37]
67	80	47	60.0%	58.7%	78.7%	3.93	3.91 [3.66, 4.16]	4.06	4.04 [3.76, 4.33]	4.22	4.12 [3.82, 4.41]	4.55	4.51 [4.28, 4.75]	4.38	4.42 [4.16, 4.68]	3.54	3.57 [3.26, 3.87]
68	48	24	57.1%	50.0%	87.5%	4.23	4.24 [3.91, 4.57]	4.63	4.75 [4.37, 5.00]	4.52	4.61 [4.22, 5.00]	4.77	4.94 [4.64, 5.00]	4.42	4.54 [4.20, 4.88]	3.95	4.17
69	81	38	74.7%	46.9%	86.8%	3.97	4.01 [3.75, 4.26]	4.09	4.17 [3.86, 4.48]	4.14	4.19 [3.88, 4.50]	4.60	4.71 [4.41, 5.00]	4.19	4.34 [4.07, 4.62]	3.86	3.93 [3.62, 4.24]
70	64	50	75.4%	78.1%	82.0%	4.23	4.16 [3.93, 4.40]	4.56	4.56 [4.30, 4.83]	4.70	4.65 [4.38, 4.92]	4.65	4.63 [4.39, 4.87]	4.55	4.49 [4.25, 4.74]	4.18	4.07 [3.79, 4.36]
71	70	28	61.7%	40.0%	96.4%	4.22	4.32 [4.03, 4.61]	4.07	4.15 [3.81, 4.49]	4.32	4.41 [4.07, 4.74]	4.48	4.57 [4.30, 4.83]	4.32	4.43 [4.13, 4.73]	3.96	4.08 [3.74, 4.42]
72	237	129	57.0%	54.4%	87.6%	4.28	4.29 [4.15, 4.43]	4.40	4.41 [4.24, 4.57]	4.52	4.52 [4.35, 4.68]	4.57	4.60 [4.47, 4.73]	4.38	4.43 [4.28, 4.58]	3.91	3.92 [3.75, 4.08]
73	324	177	63.3%	54.6%	87.6%	3.97	4.00 [3.88, 4.12]	4.32	4.33 [4.19, 4.47]	4.26	4.29 [4.15, 4.43]	4.35	4.37 [4.26, 4.48]	4.30	4.32 [4.19, 4.45]	3.77	3.77 [3.63, 3.91]
74	211	112	65.5%	53.1%	88.4%	4.09	4.10 [3.95, 4.25]	4.33	4.40 [4.22, 4.57]	4.41	4.46 [4.28, 4.64]	4.56	4.61 [4.47, 4.75]	4.35	4.42 [4.26, 4.58]	3.90	3.95 [3.77, 4.13]
75	62	45	83.3%	72.6%	80.0%	4.31	4.29 [4.05, 4.54]	4.37	4.42 [4.13, 4.71]	4.49	4.51 [4.22, 4.80]	4.71	4.64 [4.41, 4.87]	4.64	4.58 [4.32, 4.84]	4.29	4.31 [4.01, 4.60]
76	13	7	60.0%	53.8%	85.7%	4.14	4.18	4.83	4.73	4.40	4.31	4.29	4.26	4.86	4.77	4.00	3.64
77	50	17	43.4%	34.0%	94.1%	4.24	4.41	4.53	4.69	3.94	4.11	4.29	4.38	4.63	4.75	3.67	3.86

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2018	n-a	n-a
			78	46		20	50.0%	43.5%	80.0%	4.00	4.06	4.35	4.25	3.83	3.73	4.33	4.33
79	14	8	33.3%	57.1%	87.5%	4.14	4.11	4.13	4.14	4.00	4.26	4.00	4.17	4.00	4.06	3.00	3.22
80	30	18	60.5%	60.0%	88.9%	4.83	4.76	4.53	4.44	4.78	4.76	4.69	4.61	4.78	4.67	3.83	3.73
81	63	25	40.0%	39.7%	92.0%	4.04	4.18 [3.87, 4.49]	4.04	4.28 [3.92, 4.65]	3.84	3.96 [3.59, 4.32]	4.29	4.28	4.09	4.22 [3.88, 4.55]	3.76	3.85 [3.49, 4.21]
82	12	6	50.0%	50.0%	66.7%	4.17	3.95	4.50	4.18	4.33	4.20	4.50	4.26	4.50	4.16	4.40	4.56
83	70	28	35.1%	40.0%	78.6%	4.29	4.31 [3.99, 4.62]	4.54	4.53 [4.17, 4.90]	4.07	4.12 [3.74, 4.50]	4.26	4.22	4.74	4.73 [4.40, 5.00]	4.30	4.36 [3.98, 4.73]
84	82	28	37.8%	34.1%	67.9%	3.81	3.97	3.93	4.15	3.63	3.77	3.71	3.82	4.19	4.29	3.88	3.89
85	61	21	30.0%	34.4%	76.2%	4.24	4.23	4.43	4.37	4.55	4.46	4.44	4.41	4.33	4.19	4.14	4.07
86	70	40	62.5%	57.1%	85.0%	4.26	4.28 [4.02, 4.53]	4.46	4.50 [4.20, 4.80]	4.62	4.68 [4.38, 4.98]	4.62	4.65 [4.40, 4.89]	4.20	4.21 [3.94, 4.47]	4.32	4.30 [4.00, 4.60]
87	40	20	59.4%	50.0%	75.0%	3.95	4.18	4.20	4.48	4.25	4.44	4.00	4.24	4.26	4.55	4.05	4.22
88	66	24	38.9%	36.4%	70.8%	3.55	3.54	3.52	3.33	3.43	3.39	3.78	3.71	3.61	3.54	3.52	3.57
89	28	11	56.0%	39.3%	63.6%	4.10	3.99	4.00	4.04	3.73	3.44	4.45	4.42	4.80	4.78	3.78	3.82
90	55	32	57.5%	58.2%	93.8%	4.31	4.26 [3.98, 4.54]	4.53	4.44 [4.12, 4.76]	4.41	4.33 [4.01, 4.65]	4.67	4.60 [4.34, 4.85]	4.65	4.57 [4.28, 4.86]	3.83	3.72 [3.39, 4.04]

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2018	n-a	n-a
			91	50		23	45.8%	46.0%	87.0%	4.35	4.48 [4.15, 4.81]	4.43	4.58 [4.20, 4.97]	4.43	4.58 [4.19, 4.97]	4.36	4.56
92	52	25	33.3%	48.1%	76.0%	4.19	4.10	4.04	3.96	4.45	4.45	4.68	4.61	4.15	4.14	4.00	3.99
93	39	16	48.5%	41.0%	87.5%	4.27	4.26	4.31	4.21	4.50	4.56	4.63	4.57	4.31	4.22	4.38	4.41
94	32	15	42.2%	46.9%	93.3%	4.13	4.22	4.33	4.42	4.27	4.40	4.47	4.70	4.07	4.27	3.93	3.97
95	21	14	62.9%	66.7%	85.7%	4.00	4.05	4.64	4.64	4.50	4.48	4.85	4.75	4.21	4.10	3.92	3.80
96	30	12	37.9%	40.0%	91.7%	3.67	3.67	4.42	4.25	3.92	3.82	4.27	4.15	4.33	4.22	3.83	3.75
97	64	24	36.5%	37.5%	87.5%	4.25	4.21 [3.88, 4.53]	4.52	4.40 [4.01, 4.78]	4.54	4.45 [4.07, 4.83]	4.42	4.48 [4.19, 4.78]	4.38	4.47 [4.13, 4.81]	3.92	3.92 [3.55, 4.30]
98	79	25	37.7%	31.6%	92.0%	4.00	3.94 [3.63, 4.25]	4.20	4.11 [3.75, 4.47]	4.44	4.35 [3.98, 4.71]	4.50	4.48 [4.20, 4.76]	4.08	4.01 [3.69, 4.34]	3.95	3.87
99	27	10	62.5%	37.0%	90.0%	4.00	4.18	4.40	4.52	4.22	4.32	4.89	5.00	4.30	4.25	4.22	4.33
100	17	7	50.0%	41.2%	85.7%	4.00	3.82	3.57	3.36	3.43	3.36	4.50	4.37	4.00	3.76	4.00	3.96
101	58	33		56.9%	97.0%	4.09	3.97 [3.71, 4.23]	4.18	4.06 [3.75, 4.36]	4.25	4.14 [3.82, 4.45]	4.59	4.49 [4.22, 4.75]	4.18	4.05 [3.78, 4.33]	3.58	3.39 [3.08, 3.70]
102	11	4		36.4%	50.0%	4.25	4.06	4.25	4.02	4.75	4.54	4.33	4.01	4.50	3.99	4.25	3.55
103	8	5		62.5%	80.0%	4.20	4.48	4.40	4.46	4.75	4.73	4.25	4.20	5.00	4.91	4.50	4.45

code	N envoyés	N retour	Taux de retour		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (collectif : 4.10)		Question 2 Moyenne (collectif : 4.26)		Question 3 Moyenne (collectif : 4.21)		Question 4 Moyenne (collectif : 4.44)		Question 5 Moyenne (collectif : 4.32)		Question 6 Moyenne (collectif : 3.84)	
			2017	2018		n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m 2017	n-a	n-a
			104	23		8		34.8%	75.0%	4.25	4.32	4.50	4.48	4.13	4.13	4.00	3.93
105	20	11		55.0%	72.7%	4.18	4.23	4.90	4.97	4.91	5.00	4.90	4.97	4.55	4.71	4.18	4.22

N envoyés et N retour : Nombre de questionnaires envoyés et retournés en 2018

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

Questionnaire de satisfaction



Votre satisfaction concernant le séjour de réadaptation

Clinique:

Numéro d'identification:

Cochez s'il vous plaît la case qui correspond le mieux à votre opinion et expérience personnelle.

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 question
 Je n'ai pas pu poser de question

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

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 2018
Année	Janvier 2019
Auteurs	Dr ès sc Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP 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 Scheuner Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, muriel.scheuner@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)