

Satisfaction des patient·e·s en réadaptation

Rapport comparatif national

Mesure 2021

Janvier 2022, Version 1.0

Sommaire

Résumé.....	3
1 Introduction.....	4
1.1 Contexte.....	4
1.2 Objectifs du rapport.....	4
2 Méthode.....	5
2.1 Population.....	5
2.2 Mesures.....	5
2.3 Analyses statistiques.....	5
3 Résultats.....	8
3.1 Description de l'échantillon.....	8
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021.....	8
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance, et langue du collectif des répondants.....	10
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s.....	12
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2021.....	13
3.3 Evolution depuis 2018 du niveau de satisfaction des patient-e-s.....	15
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour les questions de satisfaction.....	16
4 Synthèse et conclusion.....	26
Bibliographie.....	28
Liste des figures.....	29
Liste des tableaux.....	29
Annexes.....	30
Mentions légales.....	43

Résumé

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction 2021 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). Initialement prévue pour 2020, l'enquête n'a pas eu lieu à cause de la pandémie de Covid-19 et a été reprogrammée pour 2021. C'est la 8^{ème} enquête nationale de satisfaction depuis 2013 et la 3^{ème} édition qui utilise 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 fourni aux cliniques l'accès en ligne des résultats. L'enquête 2021 est la 2^{ème} édition pour laquelle les patient-e-s ont le choix entre un format papier ou en ligne du questionnaire.

Le taux de réponses de l'enquête 2021 (39,0%) est inférieur à celui de 2019 (46,7%). Par contre, les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la troisième fois, montre que plus de la moitié (58,0%) des répondant-e-s ont considéré que leur état de santé était bon et que près d'un quart (24,8%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête.

Le niveau de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en réadaptation continue d'être élevé. En effet, pour cinq questions sur six, il est en moyenne supérieur à 4, sur une échelle allant de 1 à 5. De plus, presque 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 le fait d'avoir reçu des réponses compréhensibles, suivi par les attentes satisfaites des thérapies, l'information concernant le séjour et l'implication des patient-e-s dans les décisions, pour terminer avec la qualité de la prise en charge. Les réponses problématiques, indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondant-e-s : d'un minimum de 3,4% pour les réponses compréhensibles aux questions (question 4), à un maximum de 7,5% pour l'implication dans les décisions (question 3).

Les comparaisons temporelles depuis l'introduction du questionnaire ANQ succinct (Version 2.0) en 2018 montrent des niveaux de satisfaction stables.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait qu'on ne peut généraliser ces résultats à l'ensemble des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique de réadaptation. En effet les cliniques ne sont pas obligées de fournir les caractéristiques sociodémographiques de la population source. Les informations obtenues à titre volontaire pour 10 cliniques, et en 2019 seulement, montraient que les répondant-e-s de ces dernières étaient plus souvent des hommes, un peu plus âgé-e-s et avec plus fréquemment une assurance privée ou semi-privée. Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats ne s'est fait que sur un nombre limité de variables (âge, genre, type d'assurance et état de santé auto-reporté), celles disponibles pour les analyses.

1 Introduction

1.1 Contexte

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

L'enquête de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en réadaptation fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ. 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. Planifiée en 2020, l'enquête a finalement eu lieu en 2021 à cause de la pandémie de Covid-19. Ainsi, il y a un « saut » temporel de deux ans entre la dernière enquête et l'actuelle. Pour rappeler visuellement ce changement, une ligne en pointillés a été introduite dans les graphiques présentant des comparaisons temporelles. En 2021, l'enquête a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013, conformément au concept d'évaluation de l'ANQ [3, 4]. La prochaine mesure est prévue pour 2022.

En 2018, le nouveau questionnaire court (version 2.0), élaboré par le groupe qualité responsable du projet d'enquête de satisfaction auprès des patient-e-s, a été utilisé pour la première fois et en 2021 il a été utilisé pour la troisième fois. Le questionnaire comporte six questions en lien avec la satisfaction, avec des échelles de réponse ordinales à cinq degrés, et quatre questions ciblant les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s.

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, cela permet aux cliniques de participer tout en le combinant à d'autres questionnaires plus complets.

1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport est d'évaluer la satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en réadaptation en Suisse en 2021 pour l'ensemble des cliniques. Ce rapport présente également l'évolution de la satisfaction des patient-e-s depuis 2018, ainsi que les caractéristiques des participant-e-s (âge, genre, type d'assurance) depuis 2017 et leur état de santé auto-reporté depuis 2019.

¹ Dans ce rapport, les termes « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en réadaptation en 2021 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].

2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s et sorti-e-s entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2021 d'un service de réadaptation ou d'une clinique. Les patient-e-s décédé-e-s ou n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été 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) Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ? (*Qualité de la prise en charge*)
- (2) Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ? (*Information sur le séjour*)
- (3) Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ? (*Implication dans les décisions*)
- (4) Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? (*Réponses compréhensibles*)
- (5) Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ? (*Thérapies selon vos attentes*)
- (6) Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.) ? (*Organisation de l'après le séjour*)

La satisfaction concernant les aspects traités par les questions de 1 à 6 a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés.

Outre cette mesure de la satisfaction, les autres informations disponibles étaient l'âge, le genre, le type d'assurance maladie (division semi-privée/privée versus commune), la langue du questionnaire (allemand, français, italien) et l'état de santé auto-reporté des patient-e-s (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais).

Depuis l'enquête menée en 2019, les patient-e-s peuvent choisir entre un format papier ou en ligne du questionnaire.

2.3 Analyses statistiques

Description de l'échantillon

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent

- a) la qualité des données : 1. taux de réponses obtenus et 2. taux de remplissage des questionnaires retournés qui concerne le pourcentage de valeurs manquantes aux questions de satisfaction d'une part et aux questions sociodémographiques d'autre part ;
- b) la composition de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance, la langue du questionnaire et l'état de santé auto-reporté des patient-e-s (qui n'est mesuré que depuis 2018). Des comparaisons dans le temps sont par ailleurs présentées pour ces variables pour les quatre dernières mesures ; aussi, des résultats stratifiés par catégorie d'âge sont présentés pour l'état de santé auto-reporté.

Evaluation des réponses

Les résultats des réponses aux questions de satisfaction sont présentés sous forme de graphiques et de tableaux. Les graphiques présentent les distributions des modalités de réponse avec leur intervalle de confiance à 95% (IC 95%) respectif et mettent en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e. la proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas), en rouge. Les autres informations relatives à ces réponses (nombre de patient-e-s ayant répondu à la question, moyenne non ajustée et intervalle de confiance à 95%; cf. Glossaire, en annexes), proportion de réponses problématiques et réponses manquantes sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques.

Les pourcentages et moyennes sont présentés avec leur intervalle de confiance à 95%. Ces derniers, en restituant une étendue de valeurs possibles, donnent une idée de la précision des valeurs obtenues. De plus, lorsque l'on compare deux moyennes, si leurs intervalles de confiance respectifs ne se recoupent pas, la différence entre elles peut être considérée comme statistiquement significative.

Comparaisons dans le temps

Des comparaisons dans le temps sont également présentées pour chacune des six questions de satisfaction, pour l'ensemble des cliniques suisses; les comparaisons des résultats sont limitées aux années 2018, 2019 et 2021 car un nouveau questionnaire a été mis en œuvre en 2018. Les résultats 2019 et 2021, ainsi que ceux des moyennes non ajustées pour chaque clinique, sont présentés en annexes (cf. Tableau 5 et 6, respectivement). La comparaison statistique des résultats des deux dernières années (2019 versus 2021) a été analysée avec le test de Student (test t). Pour identifier visuellement « le saut » temporel dans l'agenda de l'enquête, une ligne verticale en pointillés a été ajoutée aux graphiques.

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

Ce rapport présente des moyennes calculées à partir de la conversion d'une échelle ordinaire (p. ex. toujours, très souvent, ..., jamais) en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse [6, 7, 8] – en raison du postulat d'équidistance psychométrique entre les réponses – il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles.

En effet, il serait possible de comparer les résultats en sélectionnant uniquement les proportions de réponses problématiques ou les modalités de réponses exprimant un haut degré de satisfaction. Cependant, cette option occasionnerait une trop grande perte d'information comparativement à la moyenne, qui intègre l'ensemble des réponses données. En outre, le recours à la médiane comme base de comparaison comporte aussi des limites; dans le cas d'une distribution des réponses concentrées en haut de l'échelle – typique des données traitées dans ce rapport – la variabilité observée est quasi nulle. Comme dans de nombreuses analyses de satisfaction utilisant des échelles sémantiques de type « Likert », l'utilisation de la moyenne s'impose donc.

Graphiques en entonnoir

Pour les questions de satisfaction 1 à 6, les graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes ajustées de satisfaction de chaque clinique. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables [9, 10]. L'ajustement effectué prend en considération les facteurs confondants potentiels identifiés, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté. Toutes les cliniques sont prises en compte et présentées dans les graphiques. Les cliniques présentant un petit nombre de questionnaires complétés ($N < 20$) sont toutefois clairement identifiées dans ces graphiques car ces résultats doivent être interprétés avec prudence; les limites de contrôle ne sont pas illustrées dans ces cas.

Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir et une explication courte de la procédure d'ajustement se trouvent au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.4), les moyennes non ajustées et ajustées, par clinique, sont présentées dans les annexes (Tableau 6).

Données manquantes

Toutes les analyses sont effectuées avec les données à disposition, c'est-à-dire les données complètes, sans imputation. Pour les moyennes des questions, plus spécifiquement (moyenne du collectif global et moyennes non ajustées), les calculs sont effectués à partir de toutes les réponses valides ; pour le calcul des moyennes ajustées, cela signifie que seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considéré-e-s. De plus, pour la mesure 2021, les questionnaires complètement vides (c.-à-d. sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été exclus de la base de données (N = 43, représentant le 0,8% des questionnaires retournés). Cette décision a été prise en accord avec l'ANQ pour assurer un traitement homogène de ce type de questionnaires dans toutes les enquêtes de satisfaction.

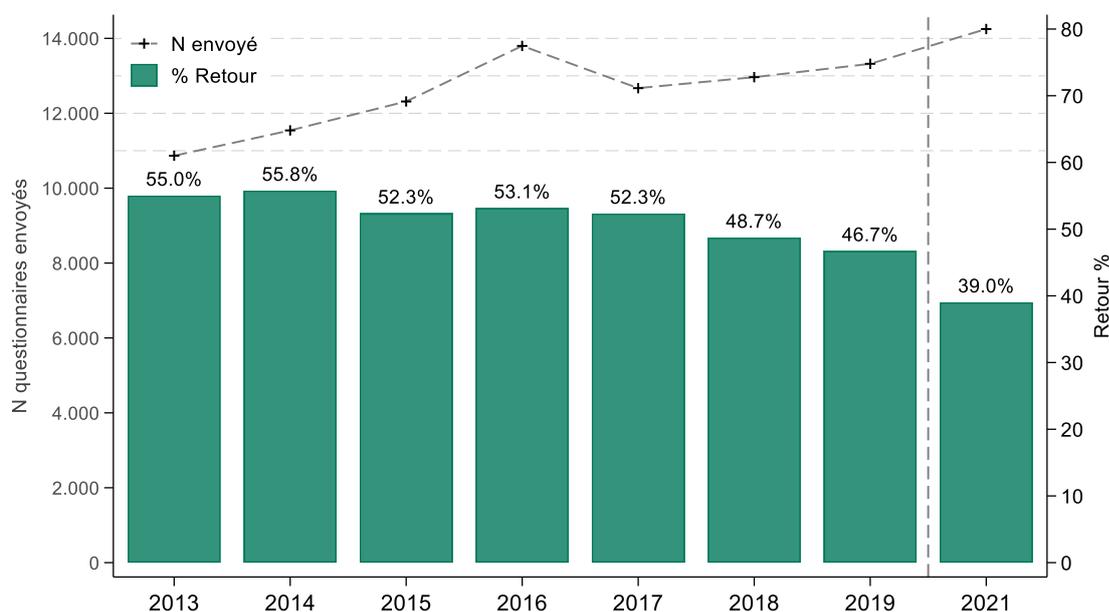
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021

En 2021, 103 cliniques ont participé à l'enquête nationale de satisfaction, pour un total de 14'250 questionnaires envoyés aux patient·e·s sorti·e·s en avril ou mai 2021, ce qui correspond à un taux de réponse de 39,0% (5'559 questionnaires renvoyés). Le taux de réponses 2021 est inférieur à celui de 2019 (46,7%) ; c'est le moins élevé depuis le début des enquêtes de satisfaction en réadaptation (2013). Malgré un nombre plus élevé de questionnaires envoyés en 2021 par rapport à 2019 (+929 questionnaires), le taux de réponses a diminué (-7,7%). Cette diminution n'est pas entièrement due à l'exclusion des questionnaires vides. Le graphique montre que le taux de réponses diminue légèrement, mais de manière constante, lors de chaque mesure depuis 2013. Les taux de réponses par clinique varient entre un minimum de 11,6% et un maximum de 72,4% (18,5% et 88,1% respectivement en 2019). Par ailleurs, tandis que plus de la moitié des cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses en 2021, 20 cliniques ont obtenu moins de 20 questionnaires en retour. La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2013, ainsi que le nombre des questionnaires envoyés chaque année.

Figure 1 : Evolution du taux de réponses et du nombre de questionnaires envoyés, 2013-2021



Parmi les 5'559 répondant·e·s, 324 ont choisi de répondre au questionnaire en ligne, représentant le 5,8% des participant·e·s (3,0% en 2019). Uniquement 19 cliniques (18,6%) n'ont obtenus aucune réponse électronique (37 cliniques en 2019, c'est-à-dire le 36,3%).

Une proportion de 81,3% des patient·e·s ont répondu à toutes les questions de satisfaction et 86,8% a complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté (chiffres similaires pour 2019 ; cf. Tableau 2 en annexes).

Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2019 et 2021 sont présentées dans les figures 2 et 3.

Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2021

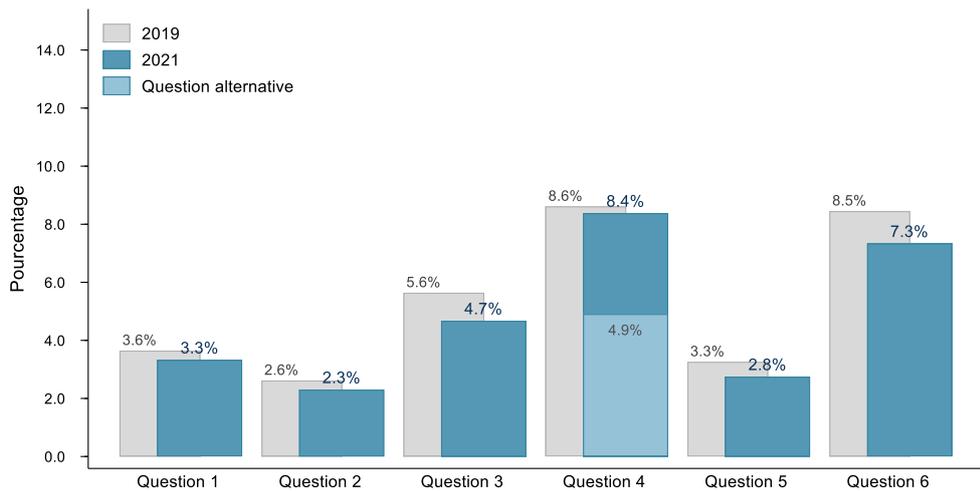
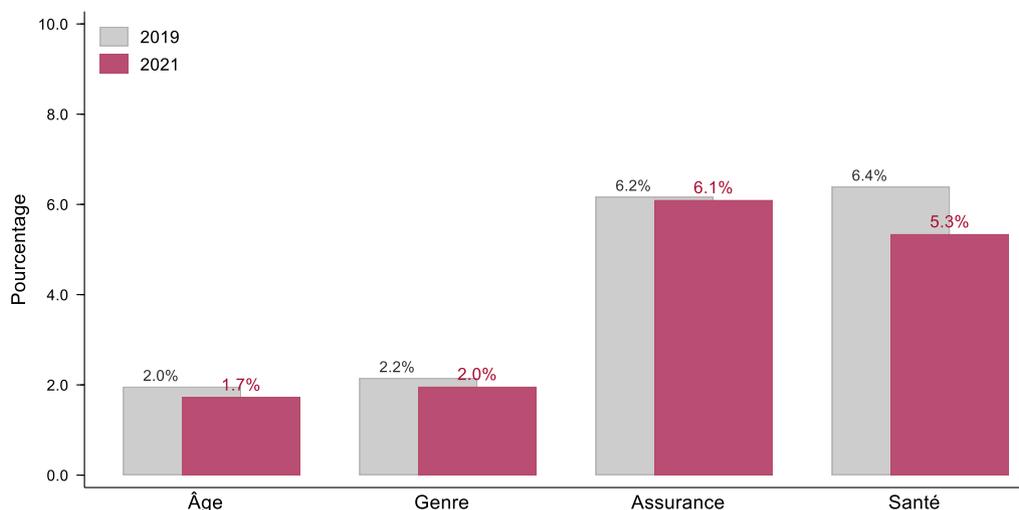


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021



Commentaires :

- Le taux de réponse global (39,0%) est inférieur à celui des enquêtes précédentes et confirme la tendance entamée depuis 2013 à une diminution des répondant-e-s avec les années.
- La proportion de personnes ayant répondu en ligne a presque doublé entre 2019 et 2021 (3,0% vs 5,8%).
- La qualité des données, en termes de proportion de données manquantes, s’est légèrement améliorée depuis 2019 : 18,7% des participant-e-s n’ont pas répondu à au moins une question de satisfaction (2019 : 20,3%) et les valeurs des autres variables sont comparables entre 2019 et 2021.

3.1.2 Âge, genre, type 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 1,7% pour l'âge, de 2,0% pour le genre et de 6,1% pour le type d'assurance.

Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen, 2017-2021

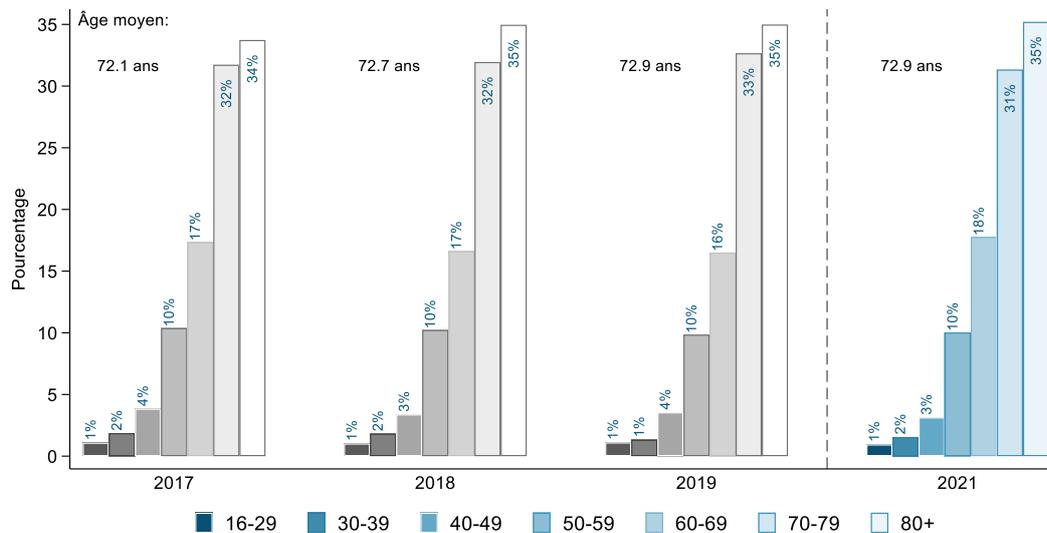
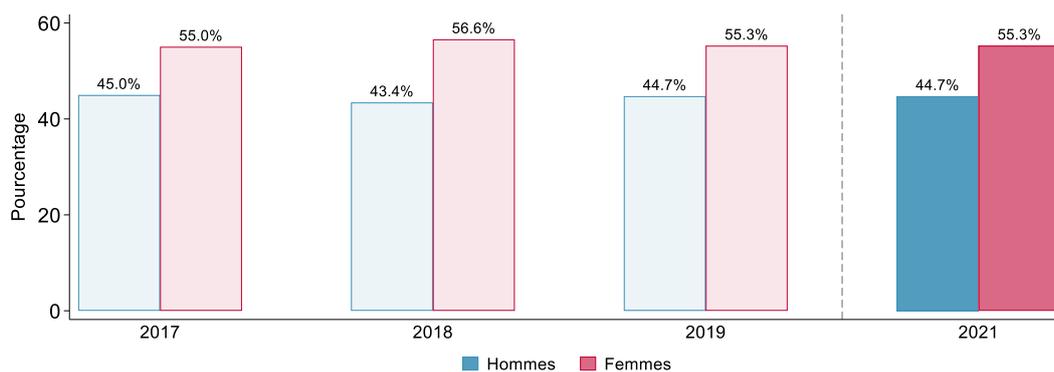


Figure 5 : Distribution du genre, 2017-2021



Commentaires :

- L'âge moyen est stable en 2021 par rapport à 2019 ; tout comme la distribution des classes d'âge.
- La proportion de femmes et d'hommes est restée stable au cours des années d'enquête.

Figure 6 : Distribution du type d'assurance, 2017-2021

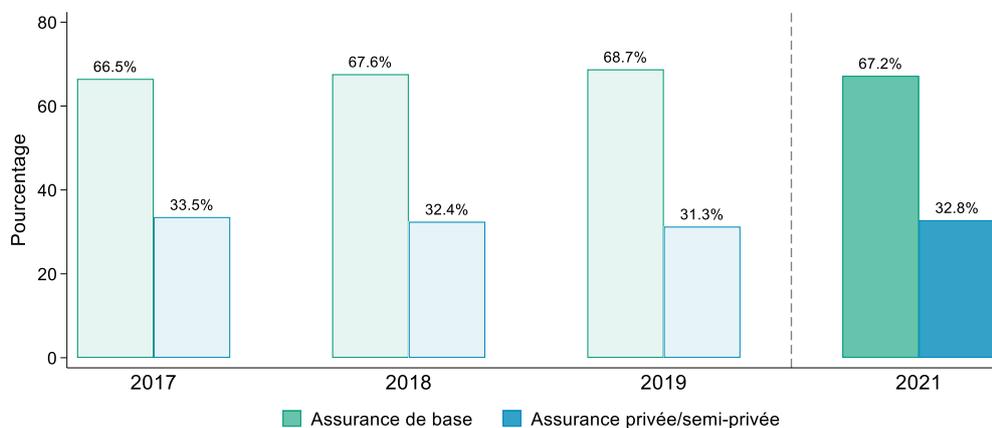
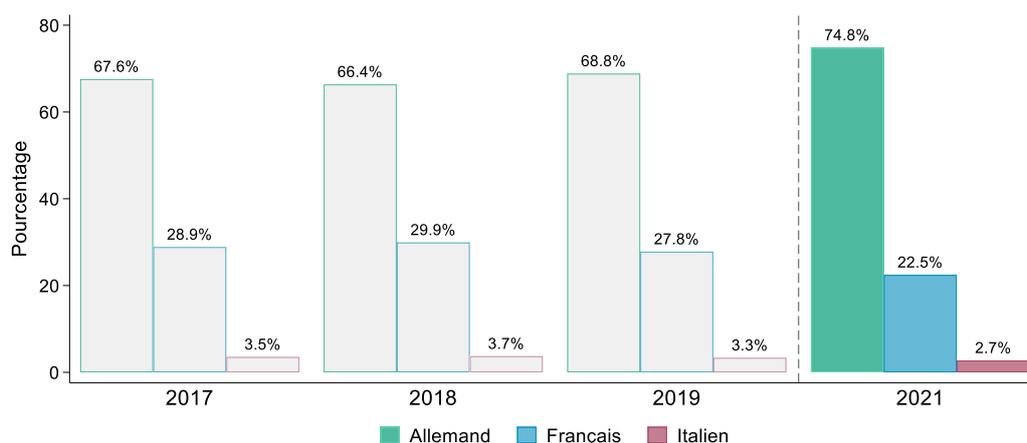


Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2017-2021



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base est restée stable entre 2019 et 2021. La différence absolue entre 2017 et 2021, n'est que de 0,7%.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue entre 2019 et 2021 montre une augmentation de la proportion de questionnaires en allemand (+6,0%) et une diminution de la proportion de questionnaires en français (-5,3%) et en italien (-0,6%).

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 2018, 2019 et 2021, et par catégorie d'âge ; la proportion de données manquantes est plus élevée (5,3%) que pour l'âge et le genre.

Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2018-2021

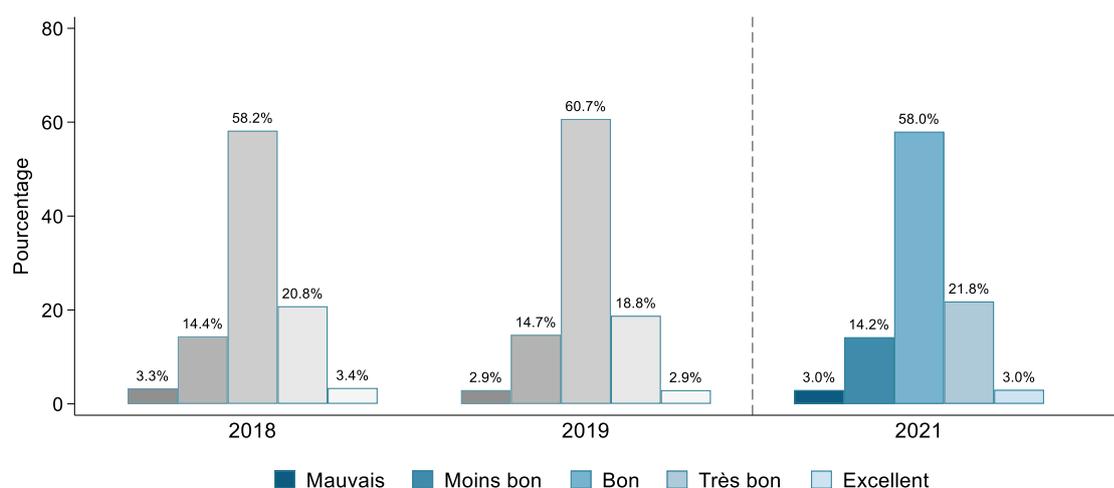
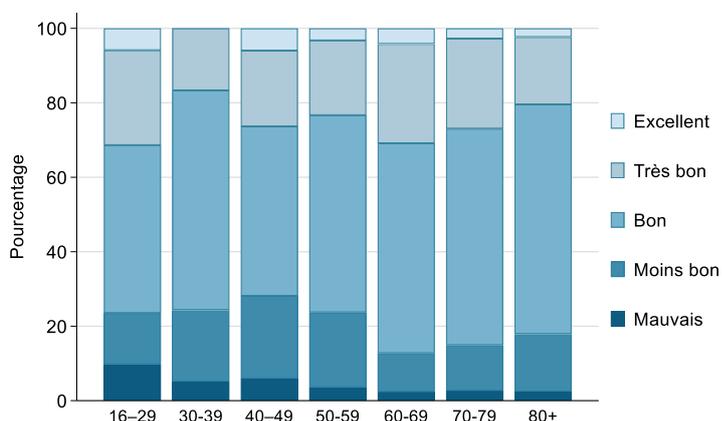


Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge, 2021



Commentaires :

- Une majorité des répondant-e-s (58,0%) considère son état de santé bon et une personne sur quatre (24,8%) estime qu'il était très bon ou excellent.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : les patient-e-s de moins de 60 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. Toutes les catégories d'âge jugent plus souvent leur état de santé comme « excellent » ou « très bon » que les répondant-e-s ayant entre 30 et 39 ans (16,7% pour ces dernières et derniers, alors que les autres catégories d'âge dépassent le 20,0%).

3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2021

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

Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses des six questions, leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 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, 2021

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

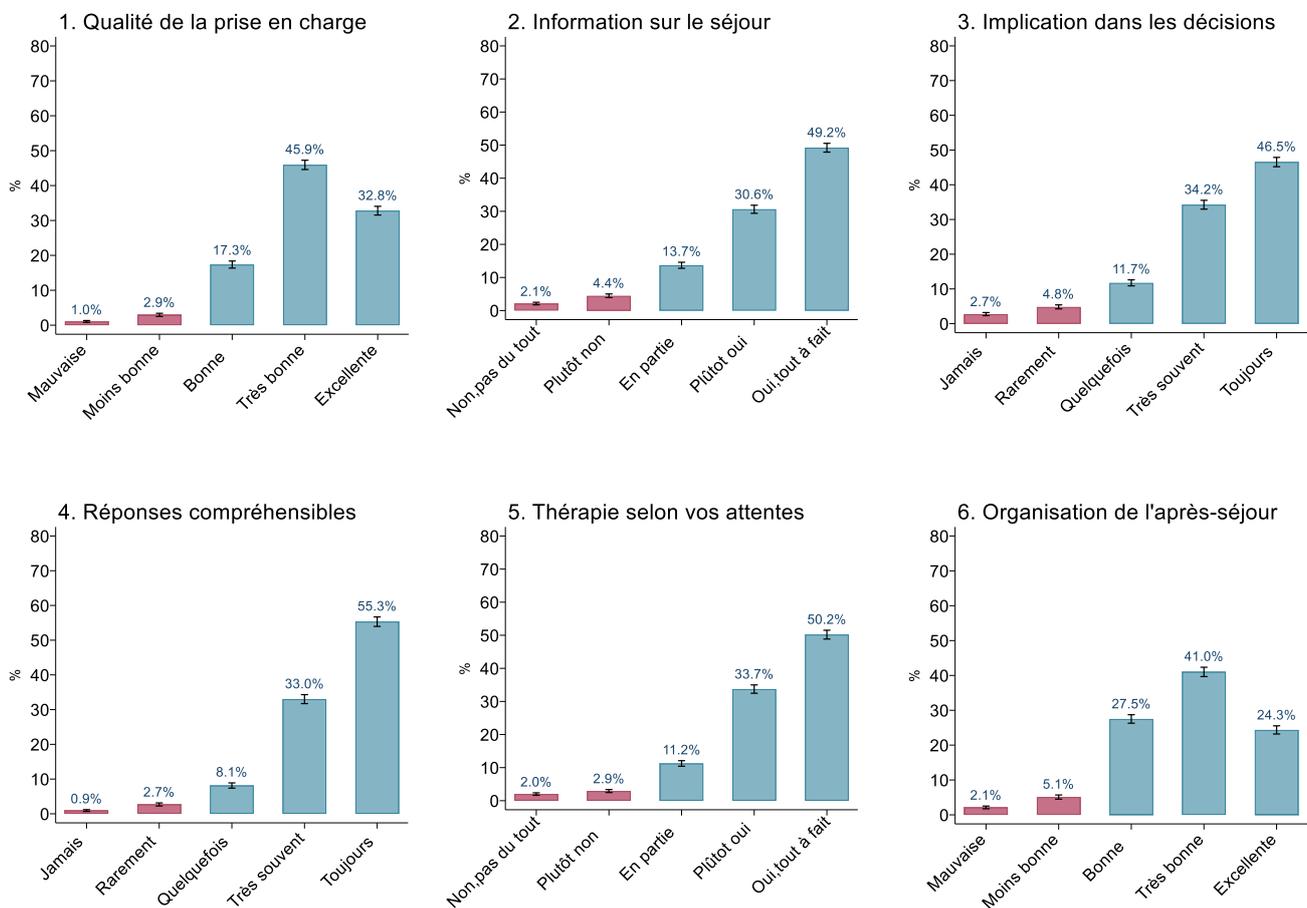


Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2021

Nombre de questionnaires retournés: 5'559	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 5'559)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?	5'374	4.07	[4.04, 4.09]	3.9%	3.3%	
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 ?	5'431	4.20	[4.18, 4.23]	6.5%	2.3%	
3. Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?	5'299	4.17	[4.14, 4.20]	7.5%	4.7%	
4. Avez-vous eu des réponses compréhensibles à vos questions ?	5'366	4.39	[4.37, 4.41]	3.6%	3.5%	4.9%
5. Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?	5'406	4.27	[4.25, 4.30]	4.9%	2.8%	
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) ?	5'151	3.80	[3.78, 3.83]	7.2%	7.3%	

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 5'559 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 coché : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas pu poser des questions » (question 4).

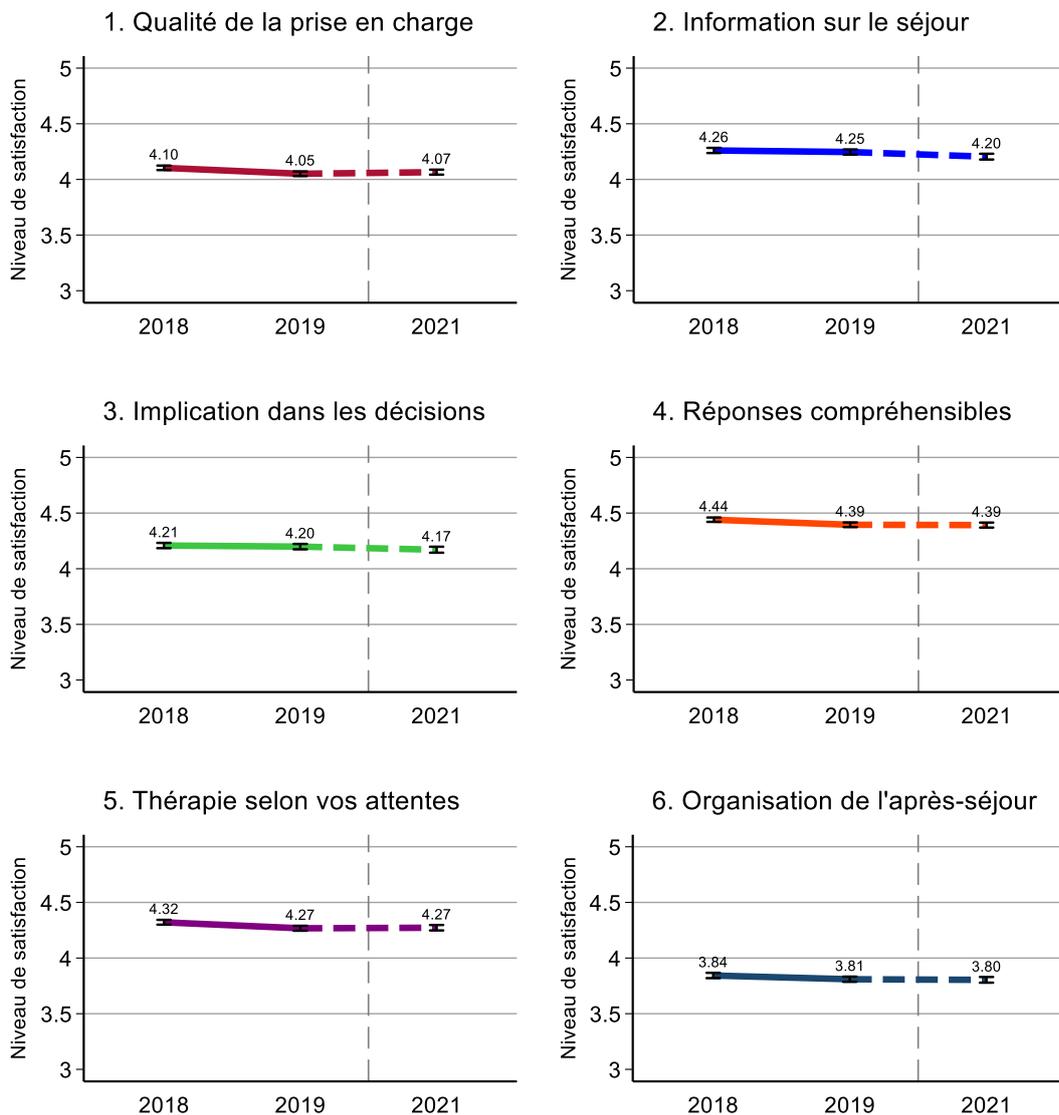
Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction intermédiaire à élevé ; les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 4 (réponses compréhensibles) et 5 (thérapies selon vos attentes).
- Les questions concernant l'organisation de l'après-séjour et la qualité de la prise en charge (questions 6 et 1) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- Les proportions les plus élevées de réponses problématiques (plus de 6%) ont été observées pour les questions 2 (informations sur le séjour), 3 (implication dans les décisions) et 6 (organisation de l'après-séjour).
- Les questions 3 et 6 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (4,7% et 7,3% respectivement) ; 4,9% des répondants ont coché par ailleurs la réponse alternative de la question 4.
- Les questions 2, 3, 4 et 5 présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par une majorité des patient-e-s ; ce taux dépasse 50% pour les questions 4 et 5. En revanche, les questions 1 et 6 présentent des distributions s'approchant davantage à une distribution normale.

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

Les moyennes des réponses aux six questions de satisfaction des enquêtes 2018, 2019 et 2021, et leurs intervalles de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 11 pour l'ensemble des patient-e-s (cf. Tableau 5 en annexe).

Figure 11 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation, 2018-2021



Commentaires :

- Les moyennes de satisfaction des six questions restent stables depuis l'introduction du nouveau questionnaire en 2018.
- Les proportions de réponses problématiques ont légèrement augmenté pour les questions 2, 3 et 6 (une augmentation de 1,4% ; 1,0% et de 1,1%, respectivement) (cf. Tableaux 5 en annexes).

3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour les questions de satisfaction

Les figures 12 à 17 présentent simultanément les résultats de toutes les cliniques au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ; ces derniers représentent les moyennes ajustées (pour l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté) de toutes 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 12 à 17) : explications

- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée).
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement pour la question considérée (cf. Tableau 2 et Tableau 6 en annexes).
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne de la satisfaction du collectif global et constitue la valeur de référence. La moyenne du collectif global sert de base pour l'ajustement des moyennes des cliniques et n'est pas ajustée.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle à 95%². L'intervalle entre ces deux limites 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 à 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).

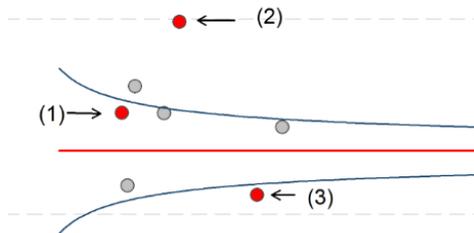
² 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'un hôpital/clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

Interprétation des intervalles de confiance : précisions

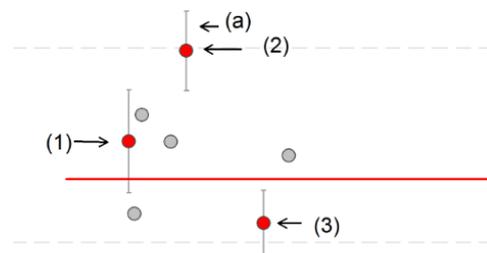
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle à 95% représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des cliniques qui se trouvent dans le tableau 6 en annexe. Les intervalles de confiance des cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir (Figures 12 à 17) pour que ces derniers restent lisibles.

Les précisions qui suivent s'appuient sur la présentation d'un graphique en entonnoir (ci-dessous à gauche) et des intervalles de confiance présentés dans le tableau 6 en annexe (ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95%



Les cliniques situées à l'intérieur de l'entonnoir délimité par les bornes bleues (1) ont des valeurs ajustées qui ne diffèrent pas de façon statistiquement significative de la moyenne du collectif global. Les cliniques qui se situent à l'extérieur de l'entonnoir (au-dessus (2) ou en-dessous (3)) présentent une différence statistiquement significative de la moyenne du collectif global.

Si une valeur diffère significativement 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).

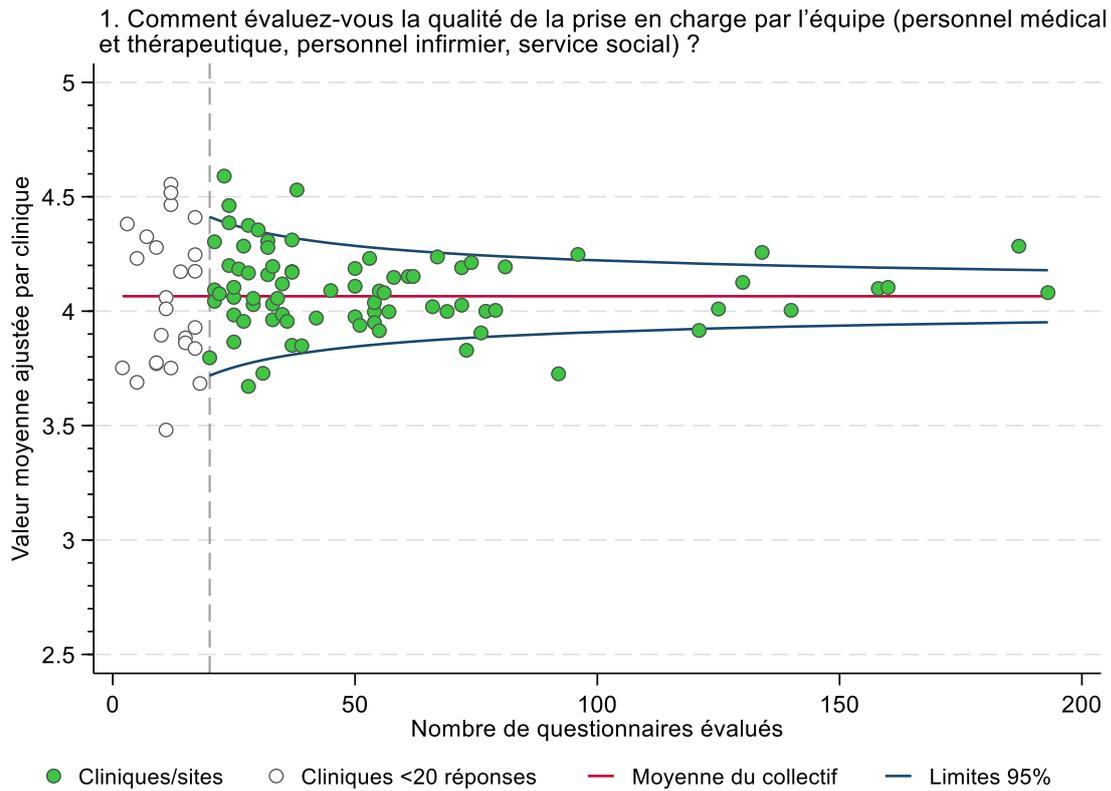
Lorsque l'IC95% d'une clinique croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de la clinique n'est pas statistiquement différente (plus élevée ou plus basse) de la moyenne du collectif global. A l'inverse, les moyennes ajustées des cliniques (2) et (3) sont statistiquement différentes de la moyenne du collectif global puisque leurs IC95% ne croisent pas la moyenne du collectif global (ligne rouge).

Les résultats présentés dans les graphiques en entonnoir ainsi que dans le tableau 6 (moyennes ajustées par clinique avec intervalles de confiance respectifs) – représentés ci-dessus – transmettent la même information mais différemment.

L'interprétation de ces différences de moyennes ajustées, statistiquement significatives ou pas, doit être faite avec précaution et prendre notamment en considération les facteurs confondants potentiels (voir la section discussion du rapport).

Note explicative sur les moyennes ajustées : Les valeurs représentées dans les graphiques en entonnoir sont des moyennes ajustées par clinique. Un ajustement a été effectué pour l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté, ce qui permet de prendre en considération les différences entre cliniques eu égard à ces caractéristiques. L'ajustement est effectué à l'aide d'une régression multiple intégrant les facteurs confondants cités précédemment. Toutefois seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considéré-e-s dans le calcul des moyennes ajustées. Par exemple : les patient-e-s avec un état de santé subjectif moins bon ou mauvais jugent la qualité de leur séjour à la clinique plus sévèrement. L'ajustement tiendra compte de ce fait et les moyennes des cliniques comprenant une proportion élevée de patient-e-s avec un état de santé auto-reporté mauvais ou moins bon sont ajustées vers le haut et celles ayant une faible proportion sont ajustées vers le bas. Le principe est identique pour les ajustements réalisés sur les autres variables.

Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'679)



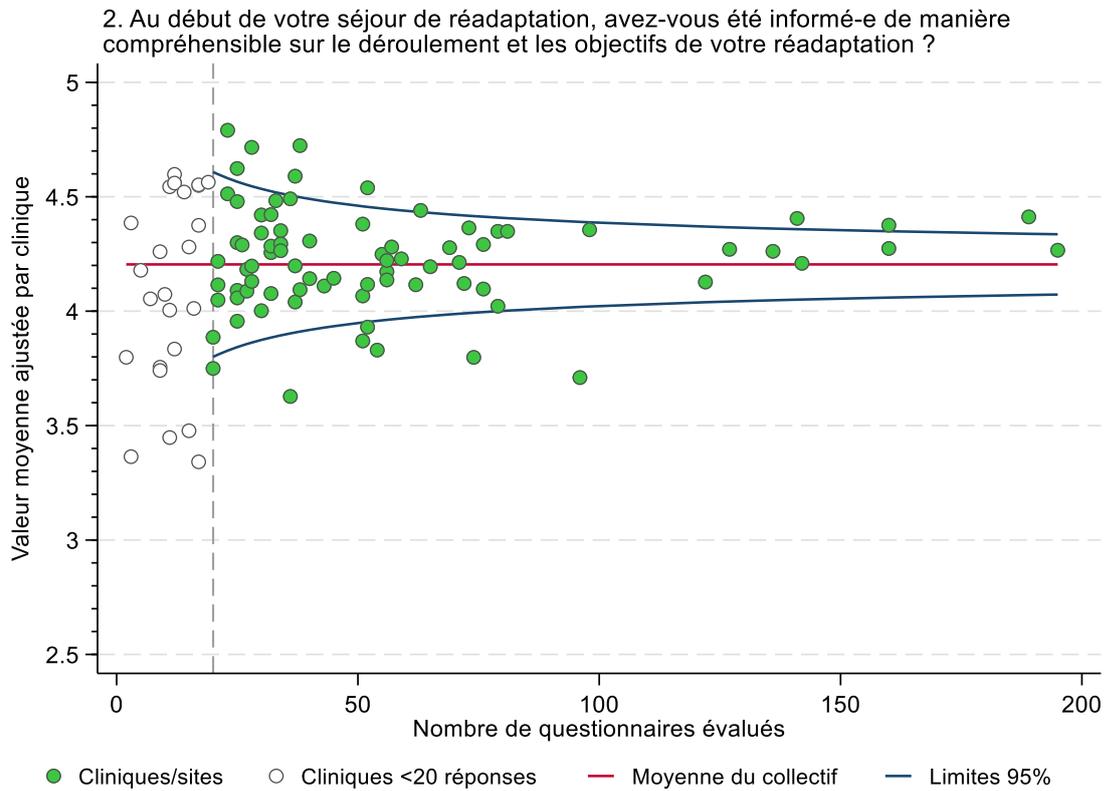
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale ajustée du collectif pour la question 1 est de 4,08.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,67 ; la plus élevée de 4,59 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0,92³ (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

³ Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'736)

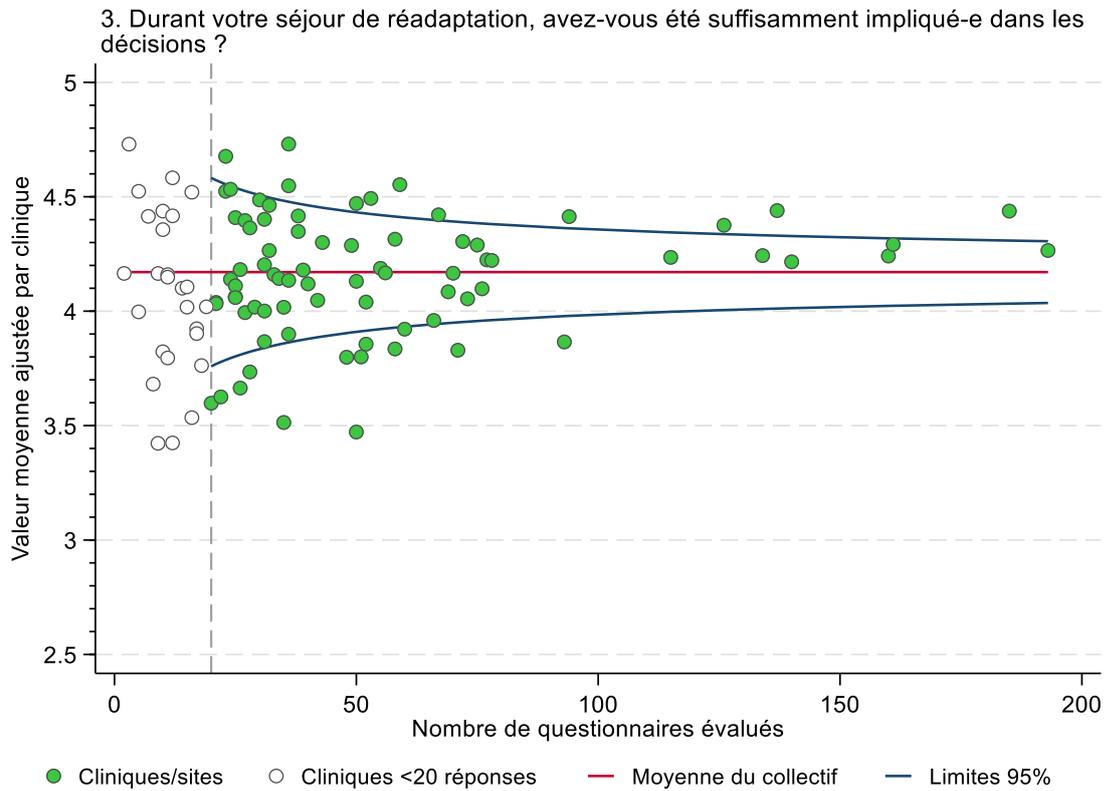


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale ajustée du collectif pour la question 2 est de 4,23.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,63 ; la plus élevée de 4,79 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1,16 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'635)

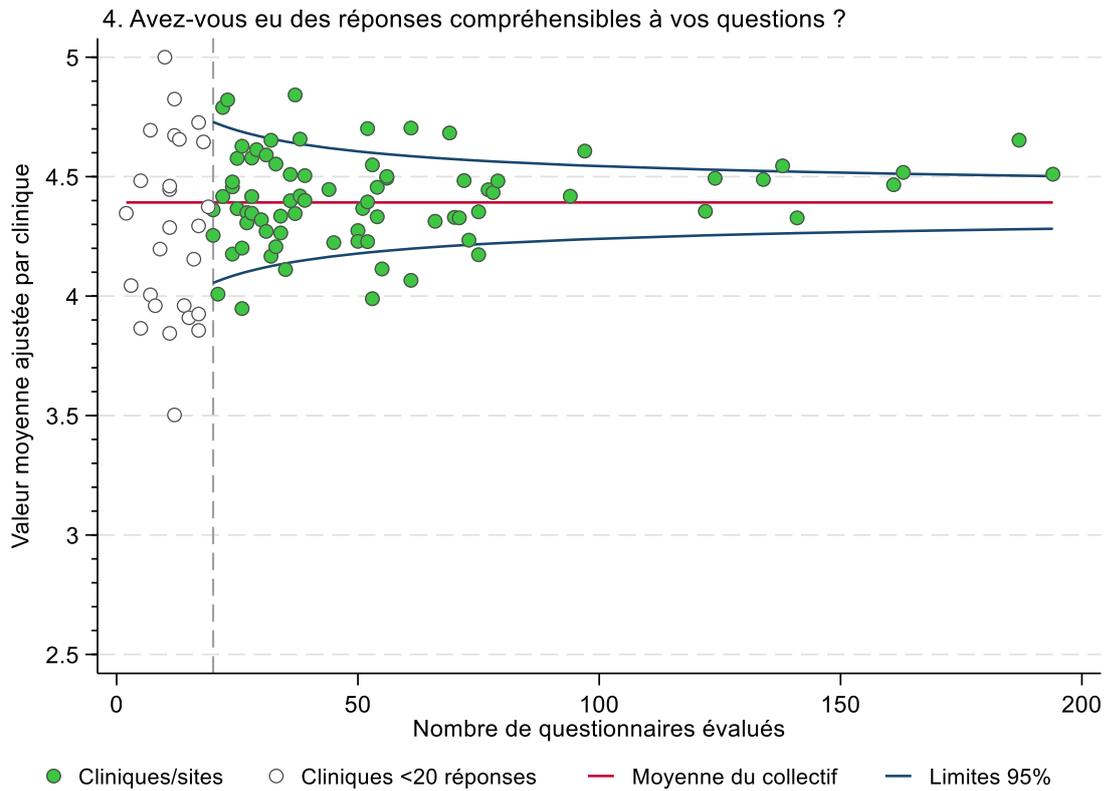


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4,18.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,37 ; la plus élevée de 4,73 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1,36 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'678)

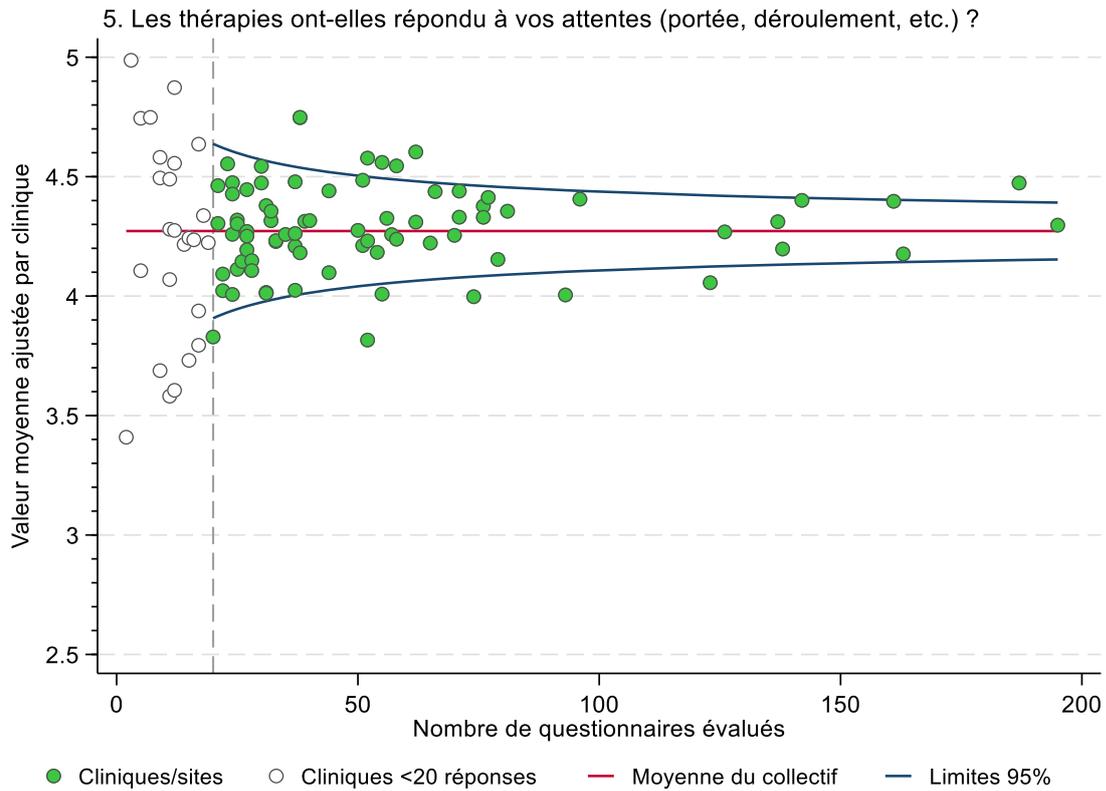


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4,42.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,95 ; la plus élevée de 4,84 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0,89 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'718)

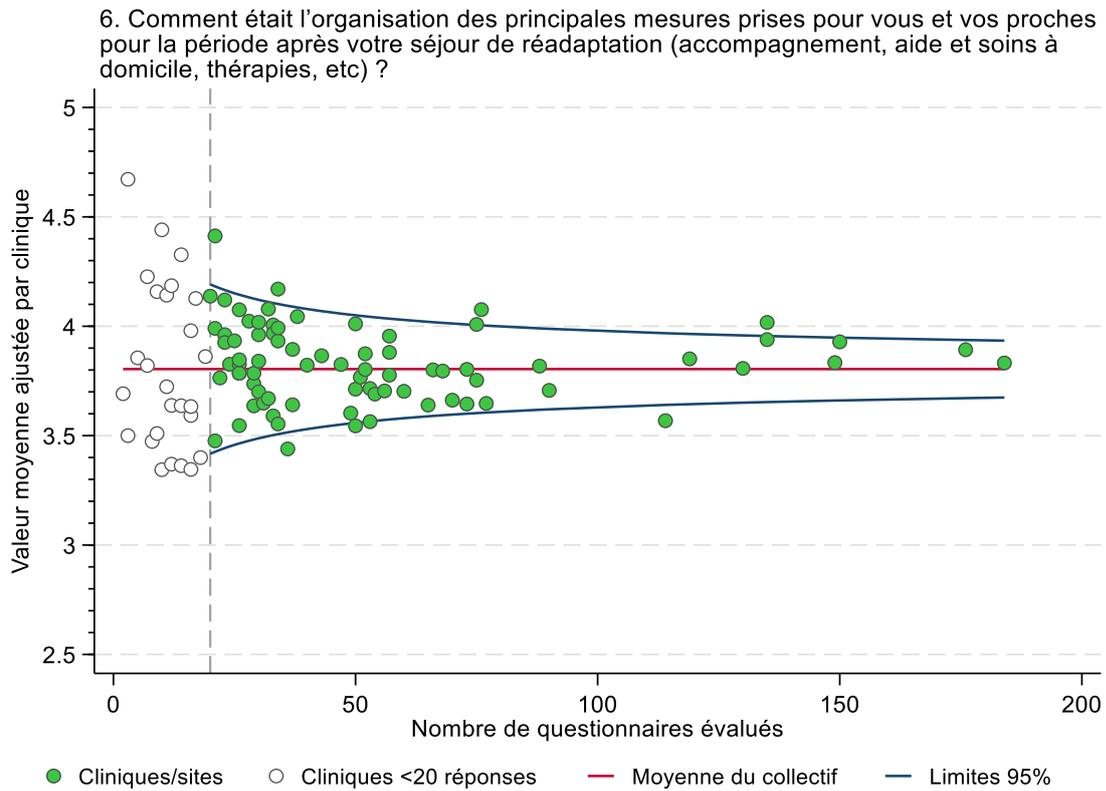


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4,29.
- La valeur la plus basse observée est de 3,82 ; la plus élevée de 4,75 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0,93 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=4'502)



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 3,82.
- La valeur la plus basse observée : 3,44 ; la plus élevée : 4,41 ; avec un écart entre ces deux valeurs de 0,97 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Commentaires concernant les six graphiques en entonnoir incluant les cliniques avec ≥ 20 réponses :

- Tandis que la moyenne ajustée la plus élevée du collectif observée sur l'ensemble des questions est de 4,84 pour la question 4 (réponses compréhensibles), elle est la moins élevée (3,82) pour la question 6 (organisation de l'après-séjour).
- Entre un tiers (29,6%, question 3) et un dixième (12,3%, question 1) des valeurs des cliniques avec plus de 20 répondant-e-s se trouve à l'extérieur de l'entonnoir, ce qui dépasse les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.
- La dispersion des valeurs est la plus importante pour la question 3 (implication dans les décisions), avec le plus grand écart entre les valeurs ajustées des cliniques (1,36 sur une échelle en 5 points). L'écart entre les deux valeurs minimales et maximales le plus petit (0,84) a été observé pour la question 4 (réponses compréhensibles) ; les questions 1 (qualité de la prise en charge), et 5 (thérapie selon vos attentes) présentant des valeurs proches de celui-ci (respectivement 0,92 et 0,93).
- 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. Il n'est donc pas avisé de les comparer statistiquement à la moyenne ajustée du collectif.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes ajustées varie entre 4'502 (question 6) et 4'736 (question 2) ce qui correspond respectivement à 81,0% et 85,2% des 5'559 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes. C'est cependant le fait qu'un grand nombre de variables sociodémographiques manquent qui contribue principalement à ce taux relativement bas de questionnaires utilisés lors des analyses ajustées.

4 Synthèse et conclusion

Synthèse

Une enquête nationale de satisfaction des patient·e·s adultes hospitalisé·e·s en réadaptation en Suisse est conduite chaque année par l'ANQ depuis 2013. Initialement prévue pour 2020, l'enquête n'a pas eu lieu à cause de la pandémie de Covid-19 et a été reprogrammée pour 2021. L'enquête 2021 est la troisième utilisant le questionnaire court de l'ANQ (version 2.0). Ce rapport présente en détails les résultats de cette dernière enquête.

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

Le taux de réponses à l'enquête 2021 (39,0%) est le taux le plus bas observé depuis le début des mesures, avec une diminution régulière depuis 2013. Le choix d'exclure les questionnaires complètement vides a eu un impact minime sur la baisse du taux de réponse (-0,8%) et il n'explique pas à lui seul sa diminution. De plus, cette tendance est également observée pour les autres enquêtes nationales. La proportion de répondant·e·s qui ont choisi l'option du questionnaire en ligne a presque doublé par rapport à l'enquête de 2019 (5,8% en 2021 vs 3,0% en 2019), mais le nombre de questionnaires remplis utilisant ce moyen reste faible (N = 324).

La qualité des données (en termes de réponses manquantes) est restée stable, avec un nombre comparable de questions de satisfaction restées sans réponses entre 2019 et 2021, et pas de changements importants pour les variables sociodémographiques.

Les caractéristiques sociodémographiques des répondant·e·s sont par ailleurs restées globalement stables. On note que pour l'état de santé auto-reporté, relevé pour la troisième fois en 2021, un peu moins de 6 patient·e·s sur 10 ont considéré leur état de santé comme étant bon et près d'un quart ont estimé qu'il était très bon ou excellent ; un état de santé mauvais ou moins bon était reporté par moins de 1/6 des répondants, avec une proportion plus élevée chez ceux en âge d'activité professionnelle (16 à 59 ans).

Le niveau moyen de satisfaction est généralement élevé et similaire à celui de 2019 : pour cinq des six questions il se situe au-dessus de 4 sur une échelle de réponse allant de 1 à 5. La question 4, concernant le fait d'avoir reçu des réponses compréhensibles aux questions posées, a obtenu les meilleurs résultats, suivie de la question 5, sur les attentes satisfaites des thérapies, puis des questions 2, portant sur l'information sur le séjour, 3, concernant l'implication dans les décisions, et 1, portant sur la qualité de la prise en charge. Le niveau de satisfaction le moins élevé a été observé pour l'organisation de la période après le séjour, avec moins d'un quart des patient·e·s ayant exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé (6). Les comparaisons temporelles depuis 2018 montrent des niveaux de satisfaction stables.

Les graphiques en entonnoir présentant les résultats des six questions de satisfaction de tous les établissements, présentent environ un tiers à un dixième des cas (c'est-à-dire, des cliniques présentant plus de 20 réponses exploitables pour ces analyses) se situant en dehors des limites de contrôle à 95%, ce qui révèle une dispersion des données plus importante que celle due au hasard seulement. Cette dispersion est observée pour toutes les questions de manière plus ou moins importante.

Discussion et conclusion

Les niveaux de satisfaction des cliniques peuvent différer entre elles en raison des spécificités de leur patientèle. En effet, chaque clinique de réadaptation peut avoir, en fonction de la spécificité des prestations de réadaptation offertes, notamment, un case mix de patient-e-s particulier et possiblement distinct des autres cliniques. Ceci peut influencer la satisfaction des patient-e-s, car cette dernière n'est pas seulement déterminée par la qualité des services et des soins de l'établissement mais aussi par les caractéristiques sociodémographiques des patient-e-s ou leur état de santé par exemple. Ainsi, il est habituel d'ajuster les résultats (i.e. moyennes de satisfaction dans le cas des enquêtes de satisfaction de l'ANQ) pour ce type de facteurs lorsque des comparaisons (par exemple entre institutions, départements ou services) sont considérées. Un tel ajustement permet en effet de tenir compte de potentielles différences de case mix. Les comparaisons de moyennes ajustées doivent être interprétées avec précaution, puisque seul un ajustement sur un petit nombre de facteurs n'est possible la plupart du temps. L'ajustement considéré dans les analyses de ce rapport (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-reporté) est par ailleurs limité par le fait que les facteurs considérés présentent des données manquantes. Signalons par ailleurs que d'autres facteurs d'influence, non mesurés dans le cadre des enquêtes ANQ mais susceptibles d'influencer la satisfaction des patient-e-s, tel que le lieu de séjour avant l'admission (mentionné dans l'étude pilote de la Charité [4]), n'ont pu être pris en compte, et qu'en outre les facteurs non mesurés, des différences géographiques/culturelles peuvent avoir un impact sur l'évaluation de la satisfaction [11].

Lorsque l'utilisation des résultats des mesures de satisfaction est le monitoring interne de la qualité et non pas la comparaison (e.g. entre institutions, départements ou services), les moyennes non ajustées sont généralement considérées [11, 12]. Ceci permet en effet de détecter les potentiels d'amélioration ou de documenter l'effet d'une mesure prise pour améliorer la satisfaction des patient-e-s.

Lors des enquêtes ANQ, 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 les deux populations n'est possible. Les informations obtenues à titre volontaire pour 10 cliniques, et en 2019 seulement, ont montré que les répondant-e-s de ces dernières étaient plus souvent des hommes, un peu plus âgé-e-s et avec plus fréquemment une assurance privée ou semi-privée. Ces différences entre l'échantillon des répondant-e-s et la population de référence des cliniques considérées étaient peu importantes, mais il est nécessaire d'en tenir compte, puisqu'elles limitent quelque peu la généralisation des résultats à l'ensemble des patient-e-s sorti-e-s d'une clinique, quel que soit le taux de réponse de la clinique. Il faut également mentionner que l'avis des patient-e-s non éligibles pour les enquêtes de satisfaction ANQ n'est de facto pas considéré dans les résultats. Selon les cliniques, la proportion de patient-e-s non éligibles, notamment pour des raisons de lieu de résidence à l'étranger, ou le fait de ne pas maîtriser une langue officielle, peut s'avérer importante ; 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 d'établir de conclusions quant à la qualité des démarches thérapeutiques et des soins médicaux reçus lors d'un séjour dans une clinique de réadaptation. Ils rendent compte de la perception des patient-e-s concernant un nombre limité d'aspects : l'interaction avec le personnel médical ou infirmier, le service social, l'organisation du séjour et la qualité de la prise en charge, entre autres.

Pour terminer, il faut mentionner que, comme pour d'autres enquêtes dans ce domaine, plusieurs paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, le temps écoulé entre la sortie de la clinique et l'envoi des questionnaires, qui a pu varier selon les cas.

Bibliographie

1. ESOPÉ, *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 2021. Récupéré de https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
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 5.1, avril 2019. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202.
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**: p. 348-55.
11. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
12. 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 (2013-2021)	8
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction.....	9
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques	9
Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen (2017-2021)	10
Figure 5 : Distribution du genre (2017-2021).....	10
Figure 6 : Distribution du type d'assurance (2017-2021).....	11
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2017-2021)	11
Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s (2018-2021)	12
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge en 2021.....	12
Figure 10 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question, 2021	13
Figure 11 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation de 2018-2021	15
Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'681)	19
Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'736)	20
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'635)	21
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'678)	22
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=4'718)	23
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=4'502)	24

Liste des tableaux

Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2021.....	14
Tableau 2 : Qualité des données.....	31
Tableau 3 : Age des patient-e-s : évolution de 2017-2021.....	31
Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté.....	31
Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient-e-s de 2019 et 2021.....	32
Tableau 6 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées.....	33

Annexes

Glossaire

Case mix : désigne l'éventail des patient-e-s pris en charge par un établissement de santé (par exemple relative à la démographie des patient-e-s, le type et la gravité de la maladie traitée).

Ecart-type : l'écart type est une mesure de dispersion des données. 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.

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, indépendamment de la qualité des soins reçus. S'il y a des cliniques dont la composition de la patientèle se distinguent pour ces facteurs, leurs résultats peuvent être distordu en comparaison avec 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.

Limites de contrôle : les limites de contrôle déterminent la probabilité que des paramètres (par exemple, les moyennes) soient statistiquement différents entre eux. Dans ce rapport, des limites de contrôle à 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'un hôpital/clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

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

Moyenne : la moyenne (arithmétique) d'une série de nombres réels est la somme des valeurs divisée par le nombre de valeurs de cette série.

Moyenne ajustée : Il s'agit d'une moyenne que l'on obtient après avoir éliminé l'effet de la composition différenciée (p. ex. âge, genre) de groupes que l'on souhaite comparer entre eux. Par exemple, lorsque l'on souhaite comparer le niveau de satisfaction des patient-e-s de deux cliniques, les deux groupes de patient-e-s correspondants peuvent avoir une moyenne d'âge différente. 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 contrebalancé. Toutefois, seuls les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considéré-e-s dans le calcul des moyennes ajustées. Les moyennes ajustées (de chacune des cliniques) obtenues peuvent ensuite être comparées entre elles.

Tableau 2 : Qualité des données, 2019-2021

Collectif total	Nombre questionnaires	Données complètes par question (%)						Avec facteurs d'ajustement (%)
		1	2	3	4	5	6	
2019	6'221	83.4	84.2	81.8	79.2	83.8	79.7	85.9
2021	5'559	84.2	85.2	83.4	84.2	84.9	81.0	86.8

Données complètes par question : 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, genre, état de santé auto-reportée et type 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.

Avec facteurs d'ajustement : pourcentage de questionnaires ayant été retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, état de santé auto-reporté et type d'assurance).

Tableau 3 : Age des patient-e-s : évolution de 2017-2021

Année	N	Moyenne	Ecart Type	Médiane	Groupes d'âge (%) et par année							
					18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	
2017	6'495	72.1	13.7	75	1.1	1.9	3.8	10.4	17.4	31.7	33.7	
2018	5'934	72.7	13.7	75	1.0	1.8	3.4	10.2	16.6	32.0	35.0	
2019	6'099	72.9	13.4	75	1.1	1.3	3.6	9.9	16.5	32.7	35.0	
2021	5'463	72.9	13.5	75	1.0	1.6	3.1	10.0	17.8	31.3	35.2	

Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté

	Réponses par groupe d'âge (%)							
	186-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	
Excellent	5.9	0.0	6.0	3.3	4.2	2.8	2.3	
Très bon	25.5	16.7	20.4	20.1	26.7	24.2	18.1	
Bon	45.1	59.0	45.5	53.0	56.4	58.1	61.6	
Moins bon	13.7	19.2	22.2	20.1	10.4	12.3	15.5	
Mauvais	9.8	5.1	6.0	3.6	2.4	2.6	2.4	

Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient-e-s, 2019-2021

	N		Moyenne du collectif		Réponses problématiques (%)		Sans réponse à la question (%)	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
1. Qualité de la prise en charge	5'994	5'374	4.05	4.07	3.3	3.9	3.6	3.3
2. Information sur le séjour	6'058	5'431	4.25	4.20	5.1	6.5	2.6	2.3
3. Implication dans les décisions	5'870	5'299	4.20	4.17	6.6	7.5	5.6	4.7
4. Réponses compréhensibles	5'685	5'366	4.39	4.39	3.3	3.4	8.6	3.5
5. Thérapie selon vos attentes	6'018	5'406	4.27	4.27	4.5	4.9	3.3	2.8
6. Organisation de l'après-séjour	5'695	5'151	3.81	3.80	6.2	7.2	8.5	7.3

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, genre, état de santé auto-reportée et type d'assurance) ont été pris en compte.

Sans réponse à la question : ce pourcentage se réfère au nombre totale de questionnaires retournés, soit 6'221 en 2019 et 5'559 en 2021

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

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

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)			
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021					
	%	%		n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a				
					ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N			
1	45.4	48.8	82.5	3.52	3.95	3.96	33	3.62	4.21	4.28	32	3.92	4.16	4.20	31	4.21	4.61	4.58	28	3.70	4.29	4.25	27	3.41	3.71	3.65	31
						[3.70, 4.23]				[3.97, 4.60]				[3.88, 4.53]			[4.30, 4.85]			[3.95, 4.56]				[3.35, 3.95]			
2	55.5	51.1	81.2	4.12	4.17	4.09	55	4.33	4.24	4.25	55	4.34	4.50	4.49	53	4.51	4.59	4.55	53	4.44	4.58	4.56	55	4.03	3.68	3.60	49
						[3.88, 4.29]				[4.01, 4.49]				[4.24, 4.74]			[4.34, 4.75]			[4.34, 4.78]				[3.36, 3.85]			
3	52.8	44.8	85.1	4.07	4.14	4.15	61	4.23	4.11	4.12	62	4.07	3.99	3.92	60	4.36	4.12	4.07	61	4.37	4.32	4.31	62	3.78	3.71	3.70	56
						[3.96, 4.34]				[3.89, 4.34]				[3.69, 4.15]			[3.88, 4.25]			[4.11, 4.51]				[3.48, 3.93]			
4	47.7	45.2	87.0	4.06	4.09	4.08	193	4.26	4.31	4.27	195	4.25	4.31	4.27	193	4.51	4.52	4.51	194	4.30	4.35	4.30	195	3.82	3.86	3.83	184
						[3.97, 4.19]				[4.14, 4.39]				[4.14, 4.39]			[4.41, 4.61]			[4.18, 4.41]				[3.71, 3.96]			
5	88.1	56.3	83.3	4.07	4.19	4.15	58	4.21	4.25	4.23	59	4.25	4.31	4.31	58	4.44	4.55	4.49	56	4.21	4.31	4.24	58	3.91	3.91	3.88	57
						[3.95, 4.35]				[4.00, 4.46]				[4.08, 4.55]			[4.30, 4.69]			[4.03, 4.45]				[3.66, 4.11]			
7	52.8	35.0	93.7	3.93	4.05	4.08	56	4.12	4.27	4.28	57	3.91	3.81	3.83	58	4.21	4.11	4.11	55	4.07	4.28	4.26	57	3.65	3.75	3.78	57
						[3.88, 4.28]				[4.05, 4.51]				[3.60, 4.07]			[3.92, 4.31]			[4.05, 4.47]				[3.55, 4.00]			
8	45.1	37.3	96.7	4.08	3.98	4.00	57	4.29	4.19	4.22	56	4.37	4.14	4.17	56	4.41	4.47	4.50	56	4.32	4.51	4.54	58	3.77	3.91	3.87	52
						[3.80, 4.20]				[3.99, 4.46]				[3.93, 4.41]			[4.31, 4.69]			[4.34, 4.75]				[3.64, 4.11]			
9	32.8	30.3	84.1	4.12	3.83	3.96	36	4.34	3.41	3.63	36	4.26	3.38	3.51	35	4.46	4.00	4.11	35	4.37	4.17	4.26	37	4.15	3.64	3.67	32
						[3.70, 4.21]				[3.33, 3.92]				[3.21, 3.82]			[3.85, 4.37]			[4.00, 4.53]				[3.37, 3.97]			
10	54.0	35.6	90.5	4.32	4.05	4.02	66	4.39	4.27	4.19	65	4.22	4.03	3.96	66	4.36	4.33	4.31	66	4.45	4.32	4.22	65	3.77	3.82	3.70	60
						[3.83, 4.21]				[3.98, 4.41]				[3.74, 4.18]			[4.13, 4.50]			[4.02, 4.42]				[3.48, 3.92]			
11	59.0	34.7	92.7	4.30	4.32	4.21	74	4.37	4.35	4.29	76	4.19	4.38	4.29	75	4.45	4.40	4.35	75	4.40	4.46	4.38	76	3.94	3.92	3.80	73
						[4.04, 4.39]				[4.09, 4.49]				[4.08, 4.50]			[4.18, 4.52]			[4.19, 4.56]				[3.60, 4.00]			
12	45.2	46.3	92.9	4.57	4.21	4.19	50	4.50	4.31	4.38	51	4.62	4.09	4.13	50	4.83	4.39	4.39	52	4.71	4.45	4.49	51	4.15	3.80	3.77	51
						[3.97, 4.40]				[4.13, 4.63]				[3.87, 4.39]			[4.18, 4.61]			[4.26, 4.71]				[3.53, 4.01]			
13	38.4	20.9	87.1	3.91	4.13	4.18	26	4.09	4.30	4.29	26	3.94	4.07	4.11	25	4.16	4.22	4.18	24	4.28	4.29	4.19	27	3.79	3.96	3.93	25

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)				
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			
	%	%		%	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, 4.48]				[3.94, 4.63]				[3.75, 4.47]				[3.88, 4.47]				[3.89, 4.50]				[3.60, 4.27]	
14	32.3	16.5	96.4	4.02	4.29	4.28	27	4.25	4.21	4.18	27	3.77	4.04	3.99	27	4.02	4.30	4.31	27	3.83	4.36	4.44	27	3.47	3.52	3.55	26	
						[3.99, 4.58]				[3.84, 4.52]				[3.65, 4.34]				[4.02, 4.59]				[4.14, 4.75]				[3.21, 3.88]		
15	46.1	21.7	76.9	4.26	4.21	4.36	30	4.43	4.51	4.72	28	4.14	4.19	4.36	28	4.28	4.14	4.42	28	4.10	3.81	4.11	28	3.76	3.72	3.96	30	
						[4.08, 4.63]				[4.38, 5.00]				[4.02, 4.70]				[4.14, 4.69]				[3.80, 4.41]				[3.65, 4.27]		
16 *	40.8	24.7	81.0	3.74	4.00	3.84	17	3.86	4.16	4.01	16	3.63	3.79	3.90	17	3.93	4.22	4.15	16	3.87	4.00	3.79	17	3.74	3.68	3.59	16	
17	54.8	45.0	89.8	4.27	4.22	4.23	53	4.65	4.55	4.54	52	4.54	4.46	4.47	50	4.75	4.70	4.70	52	4.53	4.59	4.58	52	3.96	3.98	4.01	50	
						[4.02, 4.44]				[4.30, 4.78]				[4.22, 4.72]				[4.50, 4.90]				[4.36, 4.80]				[3.77, 4.25]		
18	40.8	36.7	90.9	3.53	4.06	4.06	29	4.28	4.39	4.42	30	4.12	4.42	4.49	30	4.45	4.60	4.61	29	4.35	4.55	4.54	30	3.62	3.91	3.84	30	
						[3.77, 4.34]				[4.10, 4.74]				[4.16, 4.81]				[4.34, 4.89]				[4.25, 4.83]				[3.53, 4.15]		
19*	55.4	13.7	90.0	3.87	3.60	3.68	18	3.89	3.32	3.34	17	3.69	3.50	3.53	16	4.04	3.80	3.86	17	3.95	3.95	3.94	17	3.82	3.25	3.40	18	
20*	22.0	27.0	90.0	4.00	4.40	4.28	9	4.00	4.40	4.26	9	4.08	4.30	4.16	9	4.18	4.00	3.96	8	4.42	4.70	4.58	9	3.85	4.30	4.16	9	
21	33.1	39.7	82.3	3.54	3.86	3.91	76	3.61	3.97	4.02	79	3.59	3.95	4.05	73	3.84	4.32	4.43	78	3.82	4.09	4.15	79	3.50	3.55	3.65	77	
						[3.73, 4.08]				[3.82, 4.22]				[3.84, 4.27]				[4.26, 4.60]				[3.97, 4.33]				[3.45, 3.84]		
22*	34.0	23.1	85.7	4.33	3.85	3.93	17	4.28	4.21	4.38	17	4.07	3.70	3.92	17	4.34	4.53	4.65	18	4.36	4.15	4.34	18	3.62	3.22	3.35	16	
23	52.5	51.0	96.1	4.17	4.27	4.25	96	4.23	4.38	4.36	98	4.26	4.47	4.41	94	4.60	4.58	4.61	97	4.30	4.34	4.41	96	3.70	3.80	3.82	88	
						[4.09, 4.40]				[4.18, 4.54]				[4.22, 4.60]				[4.46, 4.75]				[4.24, 4.57]				[3.63, 4.00]		
24		27.4	84.6		4.04	4.08	22		3.83	3.89	20		3.69	3.63	22		3.92	4.01	21		4.04	4.02	22		3.62	3.76	22	
						[3.75, 4.40]				[3.49, 4.28]				[3.24, 4.01]				[3.70, 4.32]				[3.68, 4.36]				[3.40, 4.12]		
25	38.3	27.1	89.7	3.82	4.07	3.98	25	4.19	4.29	4.30	25	3.80	4.21	4.18	26	4.13	4.19	4.20	26	4.33	4.36	4.32	25	3.74	4.00	4.08	26	
						[3.68, 4.29]				[3.95, 4.65]				[3.83, 4.54]				[3.90, 4.50]				[4.00, 4.64]				[3.74, 4.41]		

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)				
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			
	%	%		%	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	42.9	28.9	90.0	4.18	4.00	4.09 [3.86, 4.32]	45	4.37	4.06	4.14 [3.88, 4.41]	45	4.11	3.94	4.05 [3.77, 4.32]	42	4.45	4.09	4.22 [4.00, 4.45]	45	4.40	4.02	4.10 [3.86, 4.34]	44	4.03	3.73	3.87 [3.61, 4.12]	43	
28	61.4	50.0	90.7	4.18	4.25	4.31 [4.06, 4.56]	37	4.22	4.60	4.59 [4.30, 4.88]	37	4.12	4.40	4.42 [4.12, 4.71]	38	4.32	4.60	4.66 [4.42, 4.89]	38	4.18	4.72	4.75 [4.49, 5.00]	38	3.86	3.98	4.04 [3.77, 4.32]	38	
29	51.7	29.2	100.0	3.93	4.43	4.30 [3.97, 4.63]	21	4.00	4.38	4.22 [3.83, 4.60]	21	3.93	4.19	4.04 [3.65, 4.43]	21	4.07	4.47	4.36 [4.03, 4.69]	20	4.28	4.62	4.46 [4.11, 4.81]	21	3.87	4.25	4.14 [3.76, 4.52]	20	
30*	29.3	14.7	88.2	3.67	3.88	3.88	15	3.98	4.25	4.28	15	3.60	4.07	4.10	14	3.87	4.00	3.96	14	3.86	4.25	4.24	15	3.67	3.40	3.36	14	
31	38.1	36.8	89.7	3.84	4.21	4.12 [3.86, 4.37]	35	4.02	4.41	4.35 [4.05, 4.65]	34	4.02	4.10	4.02 [3.71, 4.32]	35	4.13	4.31	4.26 [4.01, 4.52]	34	4.20	4.30	4.23 [3.95, 4.51]	33	3.57	3.97	3.97 [3.67, 4.26]	33	
32	38.2	29.8	77.8	3.57	3.92	4.17 [3.88, 4.45]	28	3.72	4.14	4.20 [3.86, 4.53]	28	3.45	3.60	3.73 [3.40, 4.07]	28	3.60	4.18	4.35 [4.07, 4.62]	28	3.62	4.00	4.15 [3.85, 4.45]	28	3.65	3.94	4.02 [3.70, 4.34]	28	
33	23.8	15.8	91.9	3.58	4.06	4.16 [3.89, 4.43]	32	3.60	4.00	4.08 [3.77, 4.39]	32	3.60	3.82	3.87 [3.54, 4.19]	31	3.63	4.12	4.17 [3.91, 4.43]	32	3.52	3.91	4.01 [3.73, 4.30]	31	3.40	3.66	3.70 [3.39, 4.01]	30	
34	31.6	14.3	92.9	3.87	4.00	4.06 [3.76, 4.36]	25	4.34	4.00	4.09 [3.74, 4.44]	25	3.77	3.96	4.06 [3.70, 4.42]	25	4.21	4.26	4.37 [4.08, 4.65]	25	4.16	3.96	4.01 [3.68, 4.33]	24	3.70	3.73	3.83 [3.48, 4.17]	24	
35	20.6	11.6	91.5	3.57	3.91	3.95 [3.74, 4.16]	54	3.44	3.76	3.83 [3.59, 4.07]	54	3.44	3.42	3.47 [3.22, 3.73]	50	3.79	3.92	3.99 [3.78, 4.20]	53	3.64	3.78	3.82 [3.59, 4.04]	52	3.44	3.49	3.56 [3.33, 3.80]	53	
36	51.7	32.6	88.6	4.08	3.86	3.85 [3.61, 4.09]	39	4.37	4.02	4.04 [3.75, 4.33]	37	4.47	4.16	4.18 [3.89, 4.47]	39	4.54	4.44	4.40 [4.16, 4.65]	39	4.49	4.21	4.18 [3.92, 4.44]	38	3.89	3.60	3.64 [3.36, 3.92]	37	
37	36.5	33.5	87.4	3.71	3.73	3.83 [3.65, 4.01]	73	3.87	3.71	3.80 [3.59, 4.00]	74	3.82	3.78	3.83 [3.62, 4.04]	71	4.22	4.21	4.23 [4.06, 4.41]	73	4.04	3.95	4.00 [3.81, 4.18]	74	3.58	3.54	3.64 [3.45, 3.84]	73	
38	62.5	55.0	86.7	4.28	4.31	4.26 [4.13, 4.39]	134	4.61	4.45	4.41 [4.26, 4.55]	141	4.52	4.49	4.44 [4.29, 4.59]	137	4.65	4.54	4.55 [4.42, 4.67]	138	4.49	4.38	4.31 [4.18, 4.45]	137	4.09	4.09	4.02 [3.87, 4.16]	135	
39	45.6	48.1	86.0	3.91	4.09	4.10	160	4.04	4.36	4.38	160	4.04	4.26	4.24	160	4.38	4.52	4.52	163	4.12	4.19	4.18	163	3.66	3.81	3.83	149	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)				
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			
	%	%		%	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
40	44.4	43.0	78.5	3.98	3.90	3.98 [3.98, 4.22]	50	4.08	3.94	4.07 [4.24, 4.52]	51	4.15	3.71	3.80 [4.10, 4.38]	51	4.26	4.05	4.23 [4.40, 4.63]	50	4.27	4.02	4.21 [4.05, 4.30]	51	3.60	3.47	3.54 [3.69, 3.97]	50	
41	71.8	45.5	84.4	4.16	4.16	4.17 [3.76, 4.19]	37	4.21	4.09	4.09 [3.82, 4.31]	38	4.26	3.93	3.90 [3.55, 4.05]	36	4.56	4.26	4.35 [4.01, 4.44]	37	4.26	4.05	4.02 [3.99, 4.43]	37	3.56	3.58	3.55 [3.30, 3.78]	34	
42	41.8	42.6	87.5	4.05	3.86	4.03 [3.77, 4.29]	33	4.20	4.05	4.26 [3.81, 4.38]	34	4.15	3.95	4.14 [3.60, 4.20]	34	4.49	4.16	4.33 [4.11, 4.58]	34	4.36	4.05	4.23 [3.76, 4.29]	33	3.92	3.76	3.93 [3.26, 3.84]	34	
43	69.6	63.4	84.1	4.27	4.31	4.28 [4.17, 4.40]	187	4.53	4.44	4.41 [4.28, 4.54]	189	4.50	4.50	4.44 [4.30, 4.57]	185	4.70	4.67	4.65 [4.54, 4.76]	187	4.41	4.52	4.47 [4.35, 4.59]	187	3.88	3.96	3.89 [3.76, 4.02]	176	
44	53.3	56.4	92.7	3.97	4.10	4.10 [3.98, 4.22]	158	4.25	4.28	4.27 [4.13, 4.41]	160	4.36	4.33	4.29 [4.15, 4.43]	161	4.49	4.48	4.47 [4.35, 4.58]	161	4.26	4.45	4.40 [4.27, 4.52]	161	3.89	3.96	3.93 [3.79, 4.07]	150	
45	40.9	36.5	81.2	3.94	3.75	3.91 [3.71, 4.12]	55	4.13	3.93	4.14 [3.90, 4.37]	56	4.23	4.00	4.29 [4.03, 4.55]	49	4.36	4.29	4.46 [4.26, 4.66]	54	4.14	4.02	4.18 [3.97, 4.40]	54	3.87	3.54	3.69 [3.46, 3.92]	54	
46	34.1	43.0	83.7	4.03	4.10	4.19 [4.03, 4.36]	81	4.09	4.30	4.35 [4.15, 4.54]	81	4.11	4.18	4.22 [4.02, 4.43]	78	4.39	4.44	4.48 [4.32, 4.65]	79	4.35	4.27	4.36 [4.18, 4.53]	81	3.78	4.00	4.08 [3.88, 4.27]	76	
47	57.4	66.7	88.6	4.61	4.67	4.53 [4.28, 4.78]	38	4.83	4.81	4.72 [4.44, 5.00]	38	4.79	4.85	4.73 [4.43, 5.00]	36	4.88	4.90	4.84 [4.60, 5.00]	37	4.76	4.86	4.75 [4.49, 5.00]	38	4.40	4.38	4.17 [3.88, 4.46]	34	
48	52.9	47.9	87.0	4.02	4.02	4.00 [3.83, 4.17]	79	4.29	4.38	4.35 [4.15, 4.55]	79	4.22	4.24	4.22 [4.02, 4.43]	77	4.43	4.45	4.45 [4.28, 4.61]	77	4.32	4.46	4.41 [4.23, 4.59]	77	3.83	3.78	3.75 [3.56, 3.95]	75	
49	54.2	61.5	85.7	4.12	4.08	4.13 [3.99, 4.26]	130	4.43	4.23	4.26 [4.11, 4.41]	136	4.35	4.22	4.24 [4.09, 4.40]	134	4.41	4.45	4.49 [4.36, 4.62]	134	4.39	4.15	4.20 [4.06, 4.33]	138	3.82	3.78	3.81 [3.66, 3.96]	130	
50	37.7	37.2	89.0	3.71	3.75	3.73 [3.57, 3.88]	92	4.01	3.69	3.71 [3.53, 3.89]	96	3.98	3.86	3.87 [3.68, 4.05]	93	4.32	4.42	4.42 [4.27, 4.57]	94	4.23	4.00	4.00 [3.84, 4.17]	93	3.84	3.74	3.71 [3.53, 3.89]	90	
51	50.8	57.7	84.1	4.38	4.20	4.24 [4.05, 4.42]	67	4.58	4.32	4.28 [4.06, 4.49]	69	4.48	4.45	4.42 [4.20, 4.64]	67	4.51	4.62	4.68 [4.50, 4.86]	69	4.55	4.38	4.44 [4.24, 4.63]	66	3.95	3.82	3.80 [3.59, 4.01]	66	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)				
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			
	%	%		%	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
52	40.8	49.2	78.1	3.89	4.26	4.39 [4.08, 4.70]	24	3.89	4.09	4.06 [3.71, 4.41]	25	4.04	4.19	4.14 [3.77, 4.51]	24	4.30	4.40	4.48 [4.18, 4.78]	24	4.14	4.23	4.47 [4.15, 4.80]	24	3.62	3.90	3.96 [3.61, 4.31]	23	
53	32.0	41.4	96.6	4.28	4.45	4.37 [4.09, 4.66]	28	4.22	4.21	4.13 [3.80, 4.46]	28	4.45	4.46	4.40 [4.05, 4.74]	27	4.63	4.69	4.63 [4.34, 4.91]	26	4.33	4.36	4.27 [3.96, 4.58]	27	3.87	3.89	3.79 [3.45, 4.12]	26	
54	45.9	72.4	54.8	4.00	3.36	4.09 [3.76, 4.43]	21	4.30	3.22	4.05 [3.66, 4.43]	21	4.45	3.18	3.60 [3.20, 4.00]	20	4.48	3.58	4.42 [4.09, 4.75]	22	4.22	3.22	4.09 [3.75, 4.43]	22	3.87	2.81	3.48 [3.11, 3.85]	21	
55	48.3	34.9	83.6	4.20	4.05	4.11 [3.90, 4.32]	50	4.29	3.88	3.87 [3.62, 4.12]	51	4.18	3.82	3.80 [3.54, 4.06]	48	4.35	4.21	4.37 [4.16, 4.58]	51	4.49	4.22	4.28 [4.05, 4.50]	50	3.75	3.79	3.83 [3.58, 4.07]	47	
56	42.5	44.7	88.3	4.02	3.95	4.00 [3.88, 4.13]	140	4.38	4.14	4.21 [4.06, 4.36]	142	4.34	4.13	4.22 [4.06, 4.37]	140	4.44	4.28	4.33 [4.20, 4.45]	141	4.31	4.34	4.40 [4.27, 4.53]	142	3.88	3.86	3.94 [3.79, 4.08]	135	
57	62.0	60.0	93.6	4.39	4.34	4.19 [4.01, 4.37]	72	4.35	4.29	4.12 [3.91, 4.33]	72	4.49	4.29	4.17 [3.95, 4.38]	70	4.67	4.60	4.48 [4.31, 4.66]	72	4.43	4.49	4.33 [4.14, 4.52]	71	3.94	3.93	3.80 [3.59, 4.00]	68	
58	65.1	58.0	91.3	4.24	4.18	4.15 [3.96, 4.34]	62	4.46	4.48	4.44 [4.22, 4.66]	63	4.51	4.60	4.55 [4.32, 4.79]	59	4.61	4.71	4.70 [4.51, 4.89]	61	4.42	4.66	4.60 [4.40, 4.81]	62	3.94	3.98	3.95 [3.73, 4.18]	57	
59	53.0	39.1	90.5	4.00	3.85	3.92 [3.78, 4.05]	121	4.17	4.08	4.13 [3.97, 4.29]	122	4.21	4.18	4.24 [4.07, 4.40]	115	4.42	4.30	4.36 [4.22, 4.49]	122	4.15	3.99	4.06 [3.91, 4.20]	123	3.69	3.50	3.57 [3.41, 3.73]	114	
60	52.6	38.5	88.6	4.08	3.72	3.67 [3.39, 3.96]	28	4.40	4.00	4.00 [3.68, 4.32]	30	4.49	4.00	4.02 [3.69, 4.35]	29	4.73	4.24	4.27 [4.01, 4.53]	31	4.32	4.09	4.02 [3.73, 4.30]	31	4.09	3.63	3.64 [3.32, 3.95]	29	
61	38.8	39.5	77.8	3.89	3.93	3.73 [3.46, 4.00]	31	3.92	4.31	4.26 [3.94, 4.57]	32	4.05	4.32	4.27 [3.95, 4.58]	32	4.32	4.35	4.21 [3.95, 4.46]	33	4.33	4.34	4.26 [3.99, 4.53]	35	3.62	3.67	3.59 [3.30, 3.88]	33	
62	55.2	58.6	78.4	4.02	3.85	3.85 [3.60, 4.10]	37	4.36	4.14	4.14 [3.86, 4.42]	40	4.18	4.33	4.35 [4.06, 4.64]	38	4.50	4.36	4.42 [4.18, 4.65]	38	4.27	4.32	4.32 [4.06, 4.57]	40	3.78	3.46	3.44 [3.16, 3.72]	36	
63	45.1	36.9	86.6	4.02	4.00	4.00 [3.81, 4.18]	69	4.32	4.20	4.21 [4.00, 4.43]	71	4.24	4.13	4.08 [3.86, 4.31]	69	4.46	4.31	4.33 [4.15, 4.51]	70	4.18	4.17	4.25 [4.06, 4.45]	70	3.79	3.64	3.64 [3.42, 3.85]	65	
64	27.8	38.3	90.2	3.85	4.03	3.99	35	4.16	4.20	4.20	37	4.37	4.15	4.13	36	4.30	4.45	4.40	36	4.00	4.24	4.21	37	3.46	4.03	3.99	34	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)				
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			
	%	%		%	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
65	46.7	50.3	83.9	4.05	3.91	4.00 [3.73, 4.24]	77	4.22	4.03	4.10 [3.91, 4.49]	76	4.18	4.10	4.10 [3.84, 4.43]	76	4.42	4.17	4.17 [4.15, 4.64]	75	4.16	4.28	4.33 [3.95, 4.47]	76	3.77	3.90	4.01 [3.70, 4.28]	75	
66	50.0	48.8	93.2	4.41	3.96	3.94 [3.73, 4.15]	51	4.46	4.13	4.12 [3.89, 4.30]	52	4.38	4.04	4.04 [3.89, 4.30]	52	4.55	4.29	4.27 [4.01, 4.34]	50	4.50	4.03	4.01 [4.15, 4.51]	55	4.20	3.69	3.71 [3.81, 4.20]	50	
67	64.6	62.3	83.3	4.24	4.27	4.17 [3.92, 4.42]	37	4.33	4.35	4.31 [4.03, 4.59]	40	4.39	4.19	4.12 [3.84, 4.40]	40	4.55	4.49	4.50 [4.28, 4.73]	39	4.55	4.32	4.31 [4.06, 4.57]	39	3.74	4.02	3.89 [3.62, 4.17]	37	
69	52.3	36.8	75.0	3.61	3.74	3.80 [3.46, 4.14]	20	3.88	3.78	3.75 [3.36, 4.14]	20	3.94	3.88	4.02	19	4.10	4.26	4.37	19	3.76	3.88	3.83 [3.47, 4.19]	20	3.27	3.92	3.86	19	
70	70.9	67.3	100.0	4.21	4.21	4.06 [3.80, 4.32]	34	4.54	4.64	4.49 [4.20, 4.78]	36	4.61	4.69	4.55 [4.25, 4.85]	36	4.65	4.65	4.51 [4.26, 4.76]	36	4.53	4.68	4.48 [4.22, 4.74]	37	4.12	4.28	4.08 [3.78, 4.38]	32	
71	46.6	43.9	86.2	4.11	4.46	4.46 [4.15, 4.77]	24	4.30	4.62	4.62 [4.27, 4.98]	25	4.42	4.54	4.53 [4.17, 4.90]	24	4.50	4.42	4.46 [4.16, 4.76]	24	4.46	4.32	4.43 [4.10, 4.75]	24	3.79	4.07	4.12 [3.77, 4.47]	23	
72	44.9	33.9	89.0	4.10	3.98	4.03 [3.85, 4.21]	72	4.39	4.32	4.36 [4.16, 4.57]	73	4.35	4.28	4.30 [4.09, 4.52]	72	4.46	4.28	4.33 [4.15, 4.50]	71	4.42	4.39	4.44 [4.25, 4.63]	71	3.87	3.63	3.66 [3.46, 3.86]	70	
73	44.9	16.5	88.9	3.92	4.00	4.04 [3.83, 4.24]	54	4.21	4.11	4.17 [3.94, 4.41]	56	4.14	4.19	4.19 [3.95, 4.43]	55	4.35	4.32	4.33 [4.13, 4.54]	54	4.34	4.33	4.33 [4.11, 4.54]	56	3.76	3.78	3.80 [3.57, 4.04]	52	
74	57.8	51.4	84.8	4.00	3.97	4.01 [3.87, 4.15]	125	4.31	4.21	4.27 [4.11, 4.43]	127	4.29	4.30	4.38 [4.22, 4.54]	126	4.46	4.47	4.49 [4.36, 4.63]	124	4.31	4.24	4.27 [4.13, 4.41]	126	3.73	3.83	3.85 [3.70, 4.01]	119	
75	59.6	58.3	81.0	4.39	4.22	4.28 [4.01, 4.55]	32	4.55	4.40	4.48 [4.18, 4.79]	33	4.53	4.44	4.46 [4.15, 4.78]	32	4.70	4.47	4.55 [4.30, 4.81]	33	4.59	4.35	4.36 [4.07, 4.64]	32	4.19	3.78	3.74 [3.42, 4.05]	29	
76*		29.3	91.7		3.91	3.90	10		3.58	3.45	11		3.92	3.80	11		4.00	3.84	11		4.08	4.07	11		3.40	3.34	10	
77*	41.1	24.6	56.3	3.82	3.53	3.77	9	4.00	3.67	3.74	9	3.68	3.27	3.42	9	3.79	3.91	4.01	7	4.00	3.73	3.69	9	3.65	3.43	3.47	8	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)			
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021					
	%	%		n-a	n-a	n-a	n-a																				
					ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N			
79*	52.9	68.4	92.3	3.67	4.46	4.55	12	4.00	4.38	4.56	12	4.00	4.46	4.42	12	4.33	4.54	4.67	12	3.88	4.15	4.27	12	3.22	3.38	3.37	12
81		28.8	91.3		3.96	4.04	21		4.04	4.11	21		3.91	4.03	21		4.24	4.25	20		4.22	4.30	21		3.87	3.99	21
					[3.71, 4.37]				[3.73, 4.50]				[3.64, 4.43]				[3.93, 4.58]				[3.96, 4.65]				[3.62, 4.36]		
82*	23.1	40.0	75.0	3.33	4.50	4.38	3	3.67	4.50	4.39	3	4.00	4.75	4.73	3	3.67	4.25	4.04	3	3.67	5.00	4.99	3	3.33	4.75	4.67	3
83	40.4	36.0	88.9	4.31	4.11	4.31	32	4.54	4.31	4.42	32	4.39	3.88	4.00	31	4.52	4.16	4.32	30	4.36	4.35	4.47	30	4.14	3.85	4.02	30
					[4.04, 4.58]				[4.11, 4.73]				[3.68, 4.33]				[4.05, 4.59]				[4.18, 4.77]				[3.71, 4.33]		
84	32.7	27.0	87.1	3.74	4.00	3.96	27	3.82	4.00	3.96	25	3.65	3.73	3.66	26	3.79	4.03	3.95	26	3.71	4.20	4.14	26	3.65	3.76	3.85	26
					[3.66, 4.25]				[3.60, 4.31]				[3.31, 4.02]				[3.66, 4.23]				[3.83, 4.46]				[3.52, 4.18]		
85	35.1	47.4	83.1	3.85	4.03	4.00	54	3.91	3.95	3.93	52	3.90	3.90	3.86	52	3.83	4.29	4.23	52	3.81	4.27	4.23	52	3.55	3.77	3.72	53
					[3.79, 4.20]				[3.69, 4.17]				[3.61, 4.10]				[4.02, 4.44]				[4.01, 4.45]				[3.48, 3.95]		
86	31.3	37.3	89.5	4.00	4.17	4.20	33	4.18	4.30	4.29	34	4.42	4.14	4.16	33	4.61	4.63	4.65	32	4.12	4.31	4.32	32	3.82	4.03	4.01	33
					[3.93, 4.46]				[3.99, 4.60]				[3.85, 4.47]				[4.40, 4.91]				[4.03, 4.60]				[3.71, 4.30]		
87*	37.1	24.6	70.6	3.57	3.88	3.75	12	3.87	3.88	3.83	12	3.63	3.47	3.42	12	4.00	3.69	3.50	12	3.86	3.69	3.61	12	3.86	3.53	3.64	12
88*	18.5	22.4	88.2	4.07	3.71	3.86	15	4.13	3.31	3.48	15	4.07	3.82	4.02	15	4.13	3.76	3.91	15	3.67	3.71	3.73	15	3.60	3.56	3.64	14
89*	33.3	36.0	77.8	3.67	4.33	4.33	7	3.77	4.22	4.05	7	3.54	4.56	4.41	7	4.17	4.67	4.69	7	4.23	4.78	4.75	7	3.67	4.25	4.23	7
90*	59.0	38.8	89.5	4.23	4.26	4.25	17	4.31	4.53	4.55	17	4.33	4.50	4.52	16	4.50	4.68	4.73	17	4.34	4.63	4.64	17	3.76	4.16	4.13	17
91*	57.7	28.9	100.0	4.40	4.09	4.06	11	4.38	4.10	4.07	10	4.40	4.18	4.16	11	4.33	4.45	4.46	11	4.60	4.45	4.49	11	4.00	3.73	3.72	11
93*	50.0	43.3	92.3	4.29	4.46	4.52	12	4.29	4.54	4.60	12	4.46	4.54	4.58	12	4.62	4.75	4.82	12	4.36	4.77	4.87	12	4.15	4.15	4.19	12

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)				
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			
	%	%		%	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
95*	51.6	31.9	73.3	3.94	4.07	4.01	11	4.19	4.50	4.54	11	4.54	4.50	4.44	10	4.56	4.38	4.29	11	4.25	4.29	4.28	11	3.94	4.15	4.44	10	
96*	57.6	20.0	90.0	3.89	3.80	3.78	9	4.33	3.70	3.77	9	4.32	3.78	3.68	8	4.00	4.20	4.20	9	4.39	4.60	4.50	9	3.50	3.88	3.82	7	
97	37.0	46.5	69.7	3.96	4.27	4.59	23	4.03	4.55	4.79	23	3.86	4.41	4.68	23	4.20	4.48	4.82	23	4.30	4.27	4.55	23	3.55	4.21	4.41	21	
						[4.27, 4.91]				[4.42, 5.00]				[4.30, 5.00]				[4.52, 5.00]				[4.22, 4.89]				[4.04, 4.78]		
98	37.0	33.3	100.0	3.88	4.12	4.10	25	4.16	4.48	4.48	25	4.17	4.40	4.41	25	4.35	4.31	4.35	27	4.00	4.28	4.30	25	3.90	3.77	3.83	26	
						[3.80, 4.41]				[4.13, 4.83]				[4.05, 4.77]				[4.07, 4.63]				[3.98, 4.62]				[3.49, 4.16]		
99*	55.6	51.4	66.7	4.31	4.35	4.47	12	4.43	4.44	4.56	12	4.27	4.27	4.36	10	4.69	4.67	5.00	10	4.64	4.50	4.56	12	3.92	4.18	4.14	11	
100*	64.3	31.1	100.0	4.00	4.07	4.17	14	4.22	4.43	4.52	14	4.11	4.09	4.15	11	3.89	4.58	4.66	13	4.22	4.14	4.22	14	3.86	4.21	4.33	14	
101	52.4	43.4	93.9	3.97	4.10	4.03	29	4.50	4.41	4.34	30	4.30	4.47	4.40	31	4.53	4.65	4.59	31	4.19	4.45	4.38	31	3.90	3.84	3.79	29	
						[3.75, 4.31]				[4.02, 4.66]				[4.08, 4.72]				[4.33, 4.85]				[4.09, 4.67]				[3.47, 4.10]		
103*	50.0	41.7	100.0	3.50	4.20	4.23	5	3.33	4.20	4.18	5	3.25	4.00	4.00	5	3.50	4.50	4.48	5	3.75	4.80	4.74	5	3.75	3.80	3.86	5	
104*	57.1	27.7	84.6	4.13	3.54	3.48	11	4.13	4.08	4.00	11	3.88	3.92	3.82	10	4.25	4.46	4.45	11	4.25	3.69	3.58	11	3.86	3.36	3.51	9	
105	46.2	38.6	88.9	4.00	4.26	4.20	24	4.45	4.54	4.51	23	4.55	4.56	4.52	23	4.65	4.82	4.79	22	4.59	4.22	4.26	24	3.95	4.04	3.93	23	
						[3.89, 4.51]				[4.15, 4.88]				[4.15, 4.90]				[4.48, 5.00]				[3.93, 4.58]				[3.57, 4.28]		
107	52.0	47.9	77.1	4.06	3.94	3.87	25	4.49	4.20	4.09	27	4.46	4.06	4.06	25	4.51	4.56	4.58	25	4.51	4.12	4.11	25	3.94	3.85	3.78	26	
						[3.56, 4.17]				[3.75, 4.43]				[3.70, 4.42]				[4.28, 4.87]				[3.79, 4.43]				[3.45, 4.12]		
109*		66.7	100.0		4.00	3.75	2		4.00	3.80	2		4.50	4.16	2		4.50	4.35	2		3.50	3.41	2		4.00	3.69	2	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.07)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.20)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.39)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.27)				Question 6 Moyenne (Collectif : 3.80)			
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021					
	%	%		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				
110*	40.6	17.1	83.3	4.31	3.83	3.69	5	4.46	3.75	3.36	3	4.30	4.50	4.52	5	4.50	3.80	3.87	5	4.85	4.17	4.11	5	3.91	3.33	3.50	3
112*		34.8	73.9		4.36	4.41	17		4.57	4.55	17		4.11	4.11	15		4.30	4.29	17		4.36	4.24	16		4.00	3.98	16
113*		29.8	76.0		4.04	4.17	17		4.24	4.56	19		3.52	3.76	18		3.78	3.93	17		4.17	4.22	19		3.55	3.63	16
114		50.0	97.8		3.91	3.97	42		4.02	4.11	43		4.23	4.30	43		4.41	4.45	44		4.38	4.44	44		3.78	3.82	40
						[3.74, 4.20]				[3.84, 4.38]				[4.03, 4.58]				[4.21, 4.68]				[4.20, 4.68]				[3.56, 4.09]	

* 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

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 patients Réadaptation Rapport comparatif national, mesure 2021
Année	Janvier 2022
Auteurs	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) 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, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Muriel Haldemann Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, muriel.haldemann-scheuner@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)