

# Satisfaction des patients Médecine somatique aigue Adultes

---

Rapport comparatif national

Mesure 2016

Mai 2017, Version 1.0

## Mentions légales

---

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aigue, adultes Rapport comparatif national, mesure 2016
Année	Mai 2017
Auteurs	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Dr. phil. Hakim Ben Salah 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 Anne Claussen, Universitätsspital Basel Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis, à partir d'Avril 2017 Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg, ab April 2017 Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Dr. med. Norbert Rose, Kantonsspital St. Gallen, jusqu'avril 2017 Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berne 6 T 031 511 38 48, <a href="mailto:daniela.zahnd@anq.ch">daniela.zahnd@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

## Sommaire

---

Mentions légales.....	2
Liste des figures et des tableaux.....	4
Résumé .....	5
1. Introduction .....	6
1.1 Contexte.....	6
1.2 Objectifs du rapport.....	6
2 Méthode .....	7
2.1 Population.....	7
2.2 Mesures .....	8
2.3 Analyses statistiques.....	8
3 Résultats .....	10
3.1 Description de l'échantillon .....	10
3.1.1 Taux de réponses	10
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondants	11
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants et destination à la sortie de l'hôpital	13
3.2 Niveau de satisfaction des patients en soins somatiques aigus : résultats globaux .....	14
3.3 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS) .....	16
3.3.1 Catégorie <b>K111</b> : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 1 (hôpitaux universitaires)	16
3.3.2 Catégorie <b>K112</b> : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2	18
3.3.3 Catégorie <b>K121</b> : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3	20
3.3.4 Catégorie <b>K122</b> : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4	22
3.3.5 Catégorie <b>K123</b> : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5	24
3.3.6 Catégorie <b>K231</b> : Cliniques spécialisées – Chirurgie	26
3.3.7 Catégorie <b>K234</b> : Cliniques spécialisées – Gériatrie	28
3.3.8 Catégorie <b>K235</b> : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses	30
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction .....	32
4 Synthèse et conclusion .....	41
Bibliographie .....	43
Annexes .....	44

## Liste des figures et des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2016 .....	10
Tableau 2 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital.....	10
Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question .....	15
Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires) .....	17
Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2) .....	19
Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3).....	21
Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4).....	23
Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5).....	25
Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie).....	27
Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie) .....	29
Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses).....	31
Tableau 12 : Age des patients : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an .....	45
Tableau 13 : Résultats par hôpital/clinique : Nombre et taux de réponses en 2015 et 2016, moyennes ajustées et non ajustées pour chaque question et taux de réponses positives pour la question 6 .....	47
Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes.....	7
Figure 2 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2011-2016).....	11
Figure 3 : Distribution du genre des répondants (2011-2016) .....	11
Figure 4 : Distribution du type d'assurance des répondants (2011-2016).....	12
Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2011-2016).....	12
Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients, globalement et par catégorie d'âge .....	13
Figure 7 : Distribution des patients selon leur destination à la sortie de l'hôpital, globalement et par catégorie d'âge.....	13
Figure 8 : Niveau de satisfaction des patients : distribution des réponses pour chaque question.....	14
Figure 9 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K111 : distribution des réponses par question .....	16
Figure 10 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K112 : distribution des réponses par question.....	18
Figure 11 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K121 : distribution des réponses par question.....	20
Figure 12 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K122 : distribution des réponses par question.....	22
Figure 13 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K123 : distribution des réponses par question.....	24
Figure 14 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie) : distribution des réponses par question.....	26
Figure 15 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K234 (Gériatrie) : distribution des réponses par question.....	28
Figure 16 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K235 (Cliniques diverses) : distribution des réponses par question.....	30
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	35
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	36
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	37
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	38
Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	39
Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives).....	40

## Résumé

---

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des patients adultes hospitalisés en soins somatiques aigus en 2016. Pour cette édition, la nouvelle version du questionnaire national de satisfaction, comprenant six questions, a été utilisée. En effet, afin d'améliorer le pouvoir discriminant du questionnaire, de nouvelles questions ont été créées. De plus, 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.

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2016 (44.9%) est légèrement inférieur à celui des années précédentes, les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont restées globalement stables depuis 2011. On note cependant une légère augmentation des classes d'âge les plus élevées et une diminution du nombre de patients avec assurance privée ou semi-privée, qui est de 31.2% en 2016. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la première fois en 2016, montre qu'environ la moitié (49.1%) des répondants ont considéré que leur état de santé était bon et que plus d'un tiers (37.5%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête. Signalons finalement que les patients se retrouvent la plupart du temps (88%) à leur domicile à la sortie d'hôpital.

Le niveau de satisfaction est élevé. En effet, au moins trois répondants sur cinq ont exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé sur les deux questions touchant à la communication (60.7% et 61.2%) et la question concernant la médication (66%). Le niveau de satisfaction est moindre concernant l'organisation de la sortie de l'hôpital et la qualité des soins reçus, puisqu'environ un tiers des répondants (29.6% et 35.6%, respectivement) ont exprimé le niveau de satisfaction le plus haut. La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle en trois positions, a été jugée adéquate par environ 90% des patients. Des résultats similaires se retrouvent lors des analyses par catégories d'hôpitaux.

Les diagrammes en entonnoir révèlent une dispersion importante des données. De plus, les données des hôpitaux/cliniques comprenant un petit nombre de répondants (<100) sont distribuées de façon asymétrique ; une proportion majoritaire de leurs scores se situent au-dessus de la moyenne globale.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les deux 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 soins somatiques aigus. Les quelques données socio-démographiques (âge, genre, type d'assurance) 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

Le jugement par les patients<sup>1,2</sup> de la qualité des prestations fournies par un hôpital 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 hôpitaux. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du patient, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux traitements proposés (9). Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires (p. ex. hôpitaux et médecins leur envoyant des patients) que des agents payeurs (cantons et assureurs) que pour le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés en soins somatiques aigus fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ. Ainsi, les hôpitaux et les cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. En 2016, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2011, conformément au règlement des données de l'ANQ (11).

Dans le but de pallier les insuffisances du questionnaire précédent, utilisé entre 2011 et 2015 (utilisation d'une échelle de réponse numérique, de 0 à 10, à faible pouvoir discriminant ; fort effet plafond), un nouveau questionnaire a été développé en 2016 par le groupe d'experts responsable du projet d'enquête auprès des patients. La version finale, obtenue après adaptation et validation dans une étude pilote (1), comporte six questions en lien avec la satisfaction et des échelles de réponse ordinales à cinq degrés ; seule une question du questionnaire précédent a été maintenue. Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, cela permet aux hôpitaux/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 de donner une image de la satisfaction des patients adultes hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse en 2016. Il présente ainsi les résultats d'abord pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses puis par catégorie d'hôpitaux de l'OFS.

---

<sup>1</sup> Dans ce rapport, les termes « patients » et « répondants » désignent tous deux les « individus hospitalisés en soins somatiques aigus en 2016 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.

<sup>2</sup> Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

## 2 Méthode

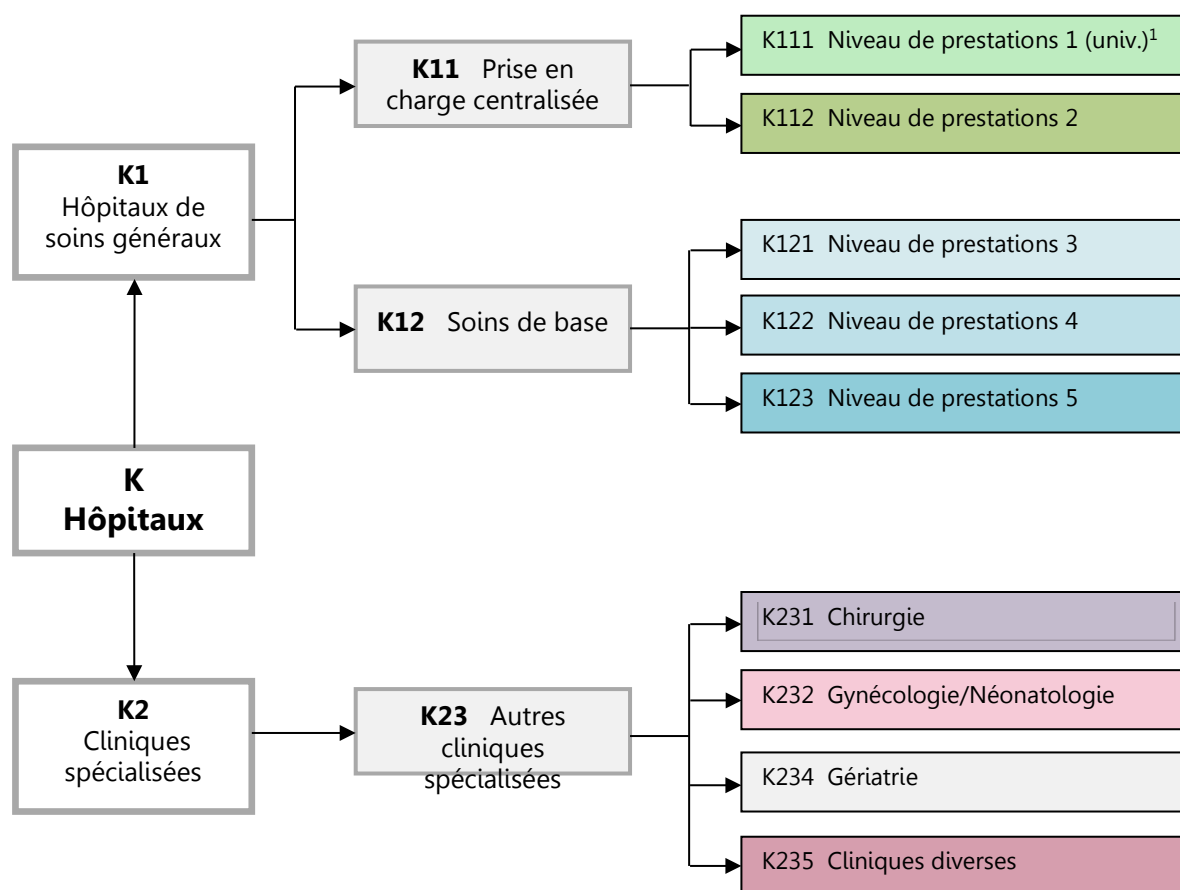
### 2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patients adultes hospitalisés dans les hôpitaux/cliniques suisses en soins somatiques aigus, et sortis entre le 1<sup>er</sup> et le 30 septembre 2016. Les patients décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

#### Catégories d'hôpitaux de l'Office fédéral de la statistique (OFS)

Les catégories OFS, c'est-à-dire les hôpitaux/cliniques délivrant des soins somatiques aigus aux adultes sont présentées ci-dessous (Figure 1 et annexes « [Types des hôpitaux](#) »).

**Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes**



<sup>1</sup> Hôpitaux universitaires

## 2.2 Mesures

Les données ont été récoltées pour le compte de l'ANQ à l'aide d'un questionnaire papier comprenant six questions traitant de la satisfaction des patients :

- (1) qualité des soins reçus à l'hôpital
- (2) possibilité de poser des questions aux médecins et au personnel soignant
- (3) clarté des réponses fournies
- (4) explications concernant les médicaments à prendre
- (5) organisation de la sortie de l'hôpital
- (6) durée du séjour

La satisfaction concernant les aspects des questions 1 à 5 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), l'état de santé auto-reporté des patients (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais) et la destination à la sortie de l'hôpital (mon domicile vs. un autre endroit).

## 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, l'état de santé auto-reporté et la destination des patients à la sortie de l'hôpital. Des comparaisons dans le temps sont par ailleurs présentées pour les variables déjà collectées entre 2011 et 2016 (âge, genre, assurance, langue du questionnaire). En outre, des résultats stratifiés par catégorie d'âge sont présentés pour l'état de santé auto-reporté et la destination à la sortie de l'hôpital, variables pour lesquelles des comparaisons dans le temps ne sont pas possibles.

### *Evaluation des réponses (globalement et par catégorie d'hôpital OFS)*

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 annexe), proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques. Ces analyses sont d'abord effectuées pour l'ensemble des patients et hôpitaux/cliniques, puis pour chaque catégorie d'hôpital OFS, pour autant qu'elle comporte au moins deux hôpitaux/cliniques participants.

L'interprétation d'un résultat statistiquement significatif est limitée car l'enquête est réalisée sur de grands échantillons. Dans ces conditions, les résultats de tests se révèlent parfois statistiquement significatifs, sans pour autant que l'on puisse en tirer de conclusions pertinentes sur le plan clinique. Pour cette raison, les tests sont appliqués avec parcimonie et leurs résultats sont restitués uniquement lorsque cela s'avère pertinent.

Par contre, 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.



#### *Calcul des moyennes pour les questions 1 à 5*

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). Seuls trois niveaux ont été considérés pour la question 6 qui évalue la durée de l'hospitalisation (trop courte, adéquate, trop longue). En raison de cette différence, les résultats de la question 6 sont présentés sous forme de pourcentages et les résultats des questions 1 à 5 et ceux de la question 6 ne sont pas comparés.

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 (12 ; 13 ; 14) – 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 1 à 5, les graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes ajustées de satisfaction de chaque hôpital/clinique. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (2). L'ajustement effectué a considéré les facteurs confondants potentiels identifiés, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto-reporté et la destination à la sortie de l'hôpital. Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir se trouve au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.4), les moyennes non ajustées et ajustées, par hôpital/clinique, sont présentées dans les annexes (Tableau 17).

#### *Comparaison dans le temps*

La première utilisation de la nouvelle version du questionnaire de satisfaction des patients hospitalisés en soins somatiques aigus a eu lieu en 2016. La comparaison dans le temps sera ainsi effectuée dès 2017.

## 3 Résultats

### 3.1 Description de l'échantillon

#### 3.1.1 Taux de réponses

En 2016, 198 hôpitaux/cliniques ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients. Sur les 78'600 questionnaires envoyés en septembre 2016, 36'551 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 44.9 % (variation du taux de réponses entre un minimum de 21 % et un maximum de 80 % ; 43 hôpitaux participants ont obtenu moins de 50 réponses). Ce taux est discrètement inférieur à celui de 2015 (46.5%).

La très grande majorité des patients (85%) ont répondu à l'entièreté du questionnaire et 92% ont complété au moins la totalité des questions de satisfaction.

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. Le tableau 2 qui suit présente, quant à lui, les taux de réponse par catégorie OFS d'hôpital.

**Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2016**

Instituts	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses %
ESOPE	2'791	1'382	49.5%
Mecon GmbH	32'571	14'995	46.0%
NPO Plus	52	30	57.7%
QM Riedo	1'319	668	50.6%
hcri AG	37'728	17'742	47.0%
stevemarco sagl	4'139	1'734	41.9%
Collectif global	78'600	36'551	44.9%

**Tableau 2 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital**

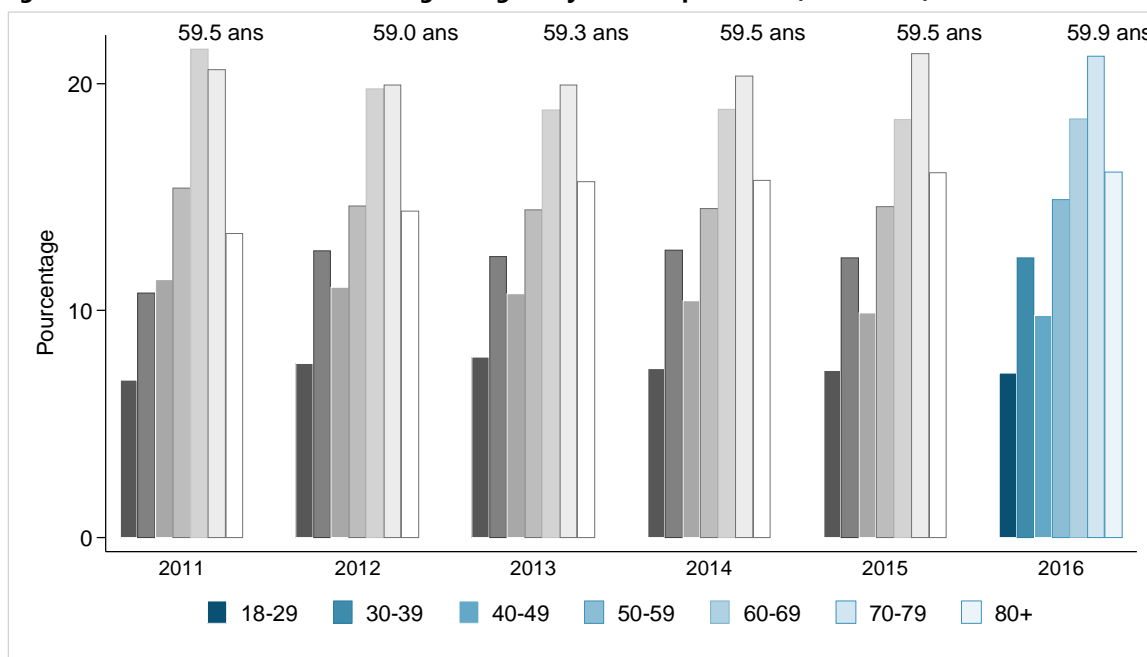
Catégorie d'hôpital OFS	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses %
K111	12'271	5'217	42.5%
K112	30'767	13'640	44.3%
K121	14'261	6'664	46.7%
K122	11'519	5'654	49.1%
K123	4'393	2'356	53.6%
K231	4'616	2'667	57.8%
K232	48	38	79.2%
K234	264	91	34.5%
K235	461	224	48.6%

Lors de l'envoi du questionnaire de l'ANQ, 50 hôpitaux/cliniques ont transmis aux patients d'autres questionnaires de satisfaction. En 2016, aucun hôpital/clinique n'a combiné enquête papier et enquête en ligne.

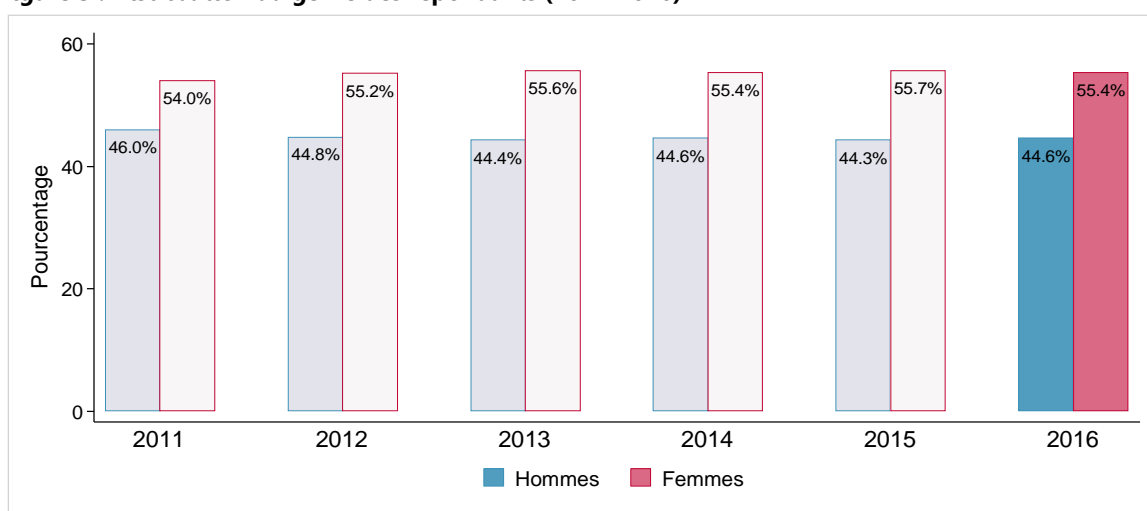
### 3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondants

Les figures 2 à 5 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées et pour chaque année d'enquête. Les tableaux correspondants se trouvent en annexes.

**Figure 2 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2011-2016)**



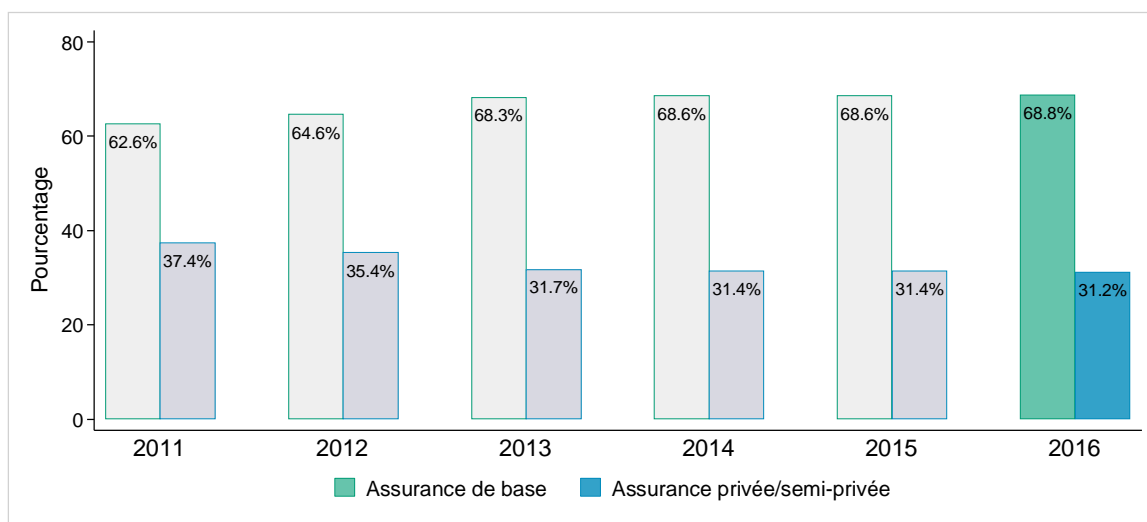
**Figure 3 : Distribution du genre des répondants (2011-2016)**



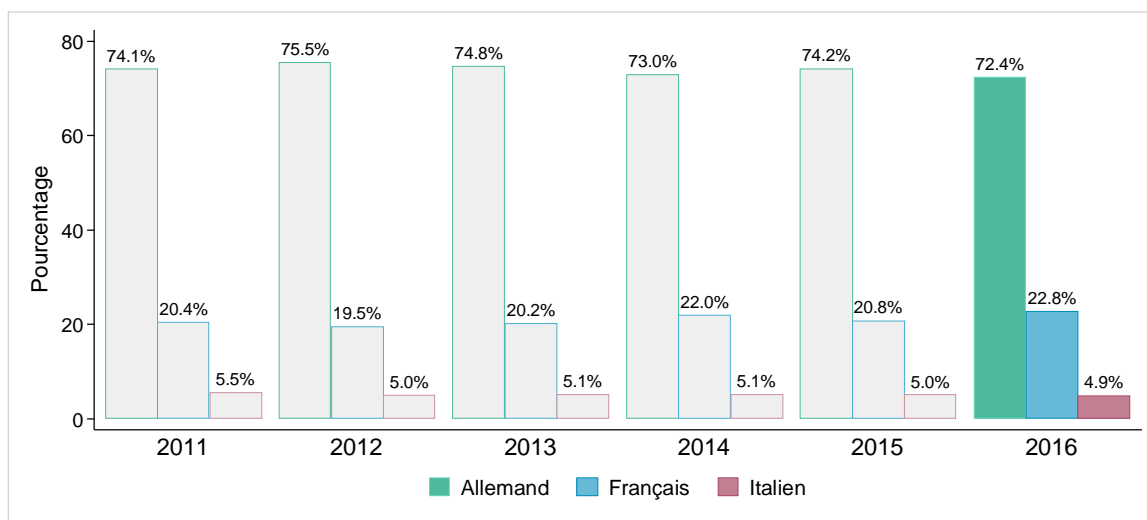
**Commentaires:**

- L'âge moyen est resté stable entre 2011 et 2016. La distribution des classes d'âge l'est aussi avec toutefois une distribution plus différenciée pour 2011 (plus faibles proportions de répondants âgés de 30-39 ans et de plus de 80 ans).
- La proportion de femmes et d'hommes est restée stable dans l'échantillon des patients avec toutefois une très discrète différence pour l'année 2011.

**Figure 4 : Distribution du type d'assurance des répondants (2011-2016)**



**Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2011-2016)**



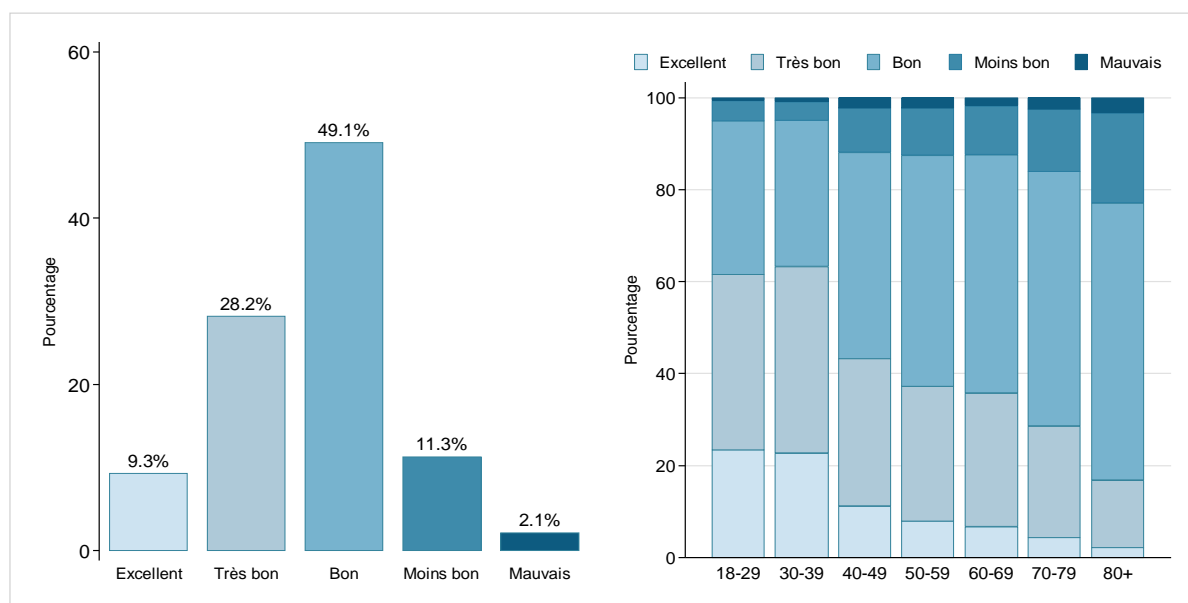
**Commentaires:**

- La proportion de patients avec une assurance de base est plus faible parmi les répondants en 2011 et en 2012. Elle est stable depuis.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue varie légèrement entre les années, sans tendance claire.

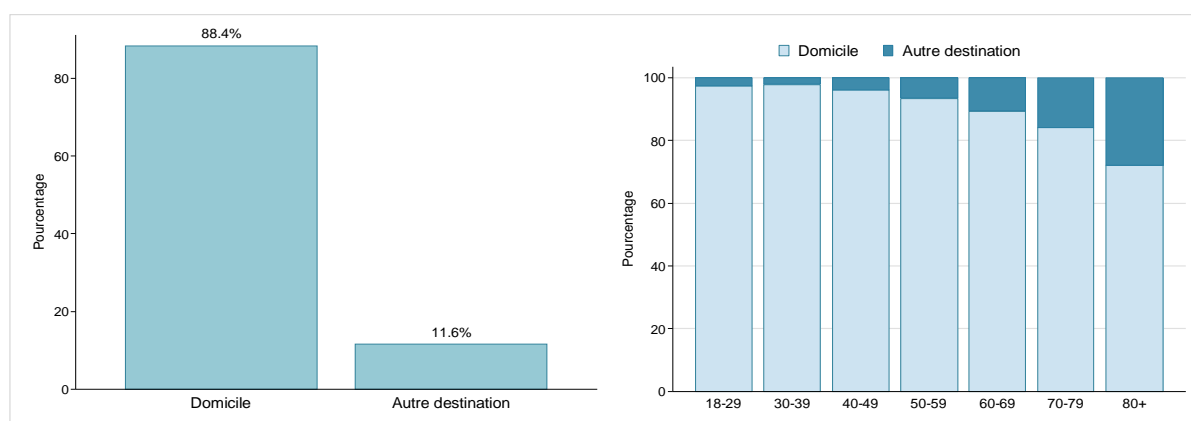
### 3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants et destination à la sortie de l'hôpital

Ci-dessous, les résultats (Figure 6 et 7) portent sur l'état de santé auto-reporté des patients et leur destination après leur séjour à l'hôpital. Ces variables ne sont disponibles que pour 2016 et présentées globalement ainsi que par catégorie d'âge.

**Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients, globalement et par catégorie d'âge**



**Figure 7 : Distribution des patients selon leur destination à la sortie de l'hôpital, globalement et par catégorie d'âge**



**Commentaires :**

- Une majorité des répondants (49%) considèrent que leur état de santé est bon, alors que plus d'un tiers (37.5%) estiment qu'il est très bon ou excellent.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : seuls 5% des patients de 18 à 29 ans jugent leur état de santé moins bon ou mauvais ; cette proportion passe à 23% à l'âge de 80 ans ou plus.
- La très grande majorité des répondants sont rentrés à domicile après leur séjour à l'hôpital.

- A partir de la catégorie des 40-49 ans, la fréquence du domicile comme lieu de destination à la sortie de l'hôpital diminue progressivement.

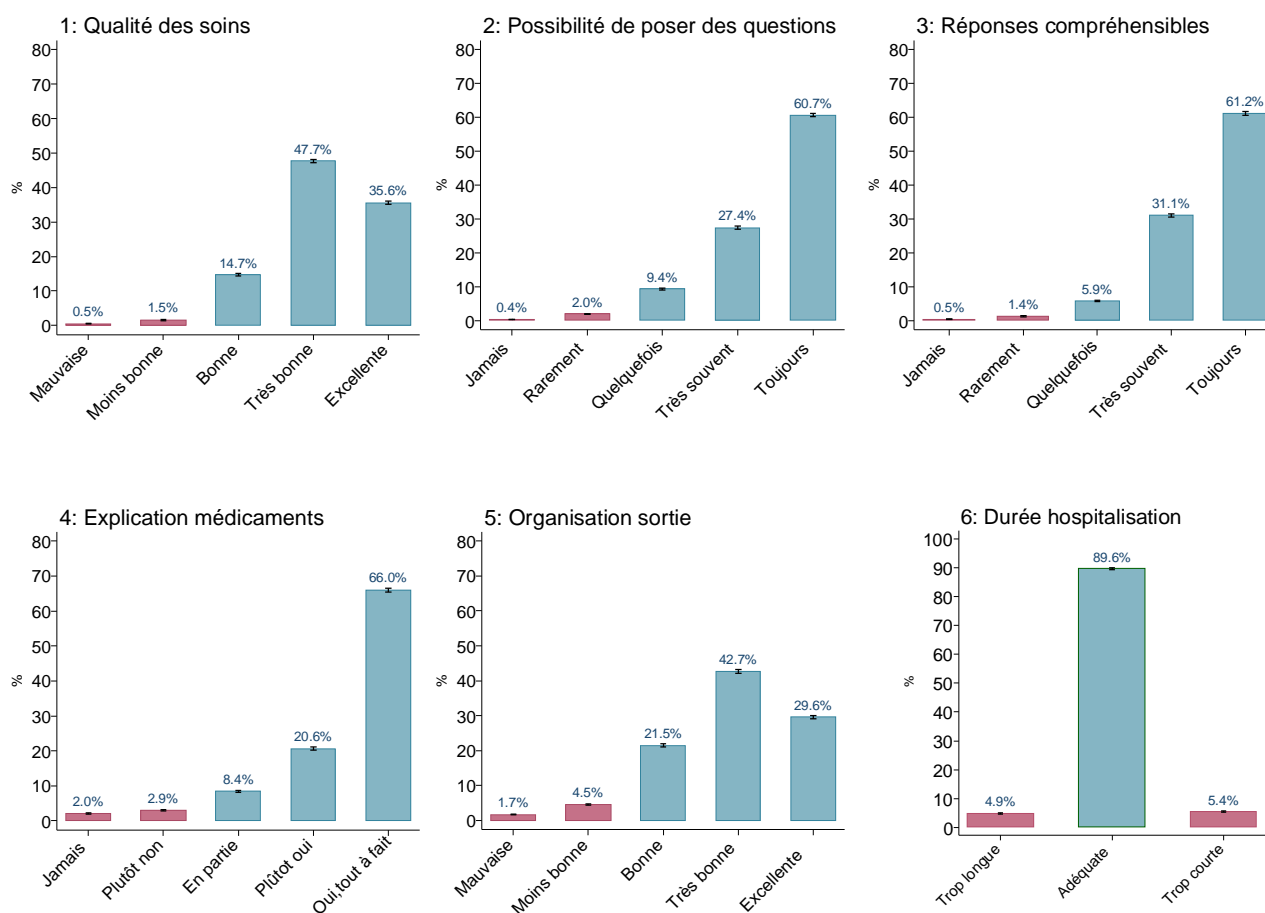
### 3.2 Niveau de satisfaction des patients en soins somatiques aigus : résultats globaux

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 8), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 3). Pour la question 6, qui ne comprend que trois modalités de réponse, les résultats sont donnés uniquement en pourcentages.

**Figure 8 : 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 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question**

Question	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	35'696	4.16	[4.16, 4.17]	2.1%	2.3%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	34'470	4.46	[4.45, 4.47]	2.5%	1.5%	4.2%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	34'342	4.51	[4.50, 4.52]	1.9%	1.8%	4.3%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	32'215	4.46	[4.45, 4.47]	5.0%	2.9%	8.9%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	35'960	3.94	[3.93, 3.95]	6.2%	1.6%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	35'699	89.64*	[89.32, 89.95]	10.4%*	2.3%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » ; la catégorie «% de réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant répondu à la question à l'exception des patients ayant coché « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi (Question 4).

#### **Commentaires concernant les résultats globaux :**

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 présentent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par plus de 60% des patients. En revanche, les questions 1 et 5 ne révèlent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par près de 90% des répondants et « trop longue » ou « trop courte » par 10%.
- Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6, cf. § 2.2) : au-dessus de 6% pour la question sur l'organisation de la sortie d'hôpital.
- Les réponses problématiques relatives à la durée de l'hospitalisation sont équilibrées, entre « trop courte » et « trop longue ».

### 3.3 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS)

Dans cette section, les pourcentages et les moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95%, ainsi que les détails des réponses, par question, sont présentés pour chaque catégorie OFS d'hôpital. Pour la question 6, qui ne comprend que trois modalités de réponse, les résultats sont donnés en pourcentages.

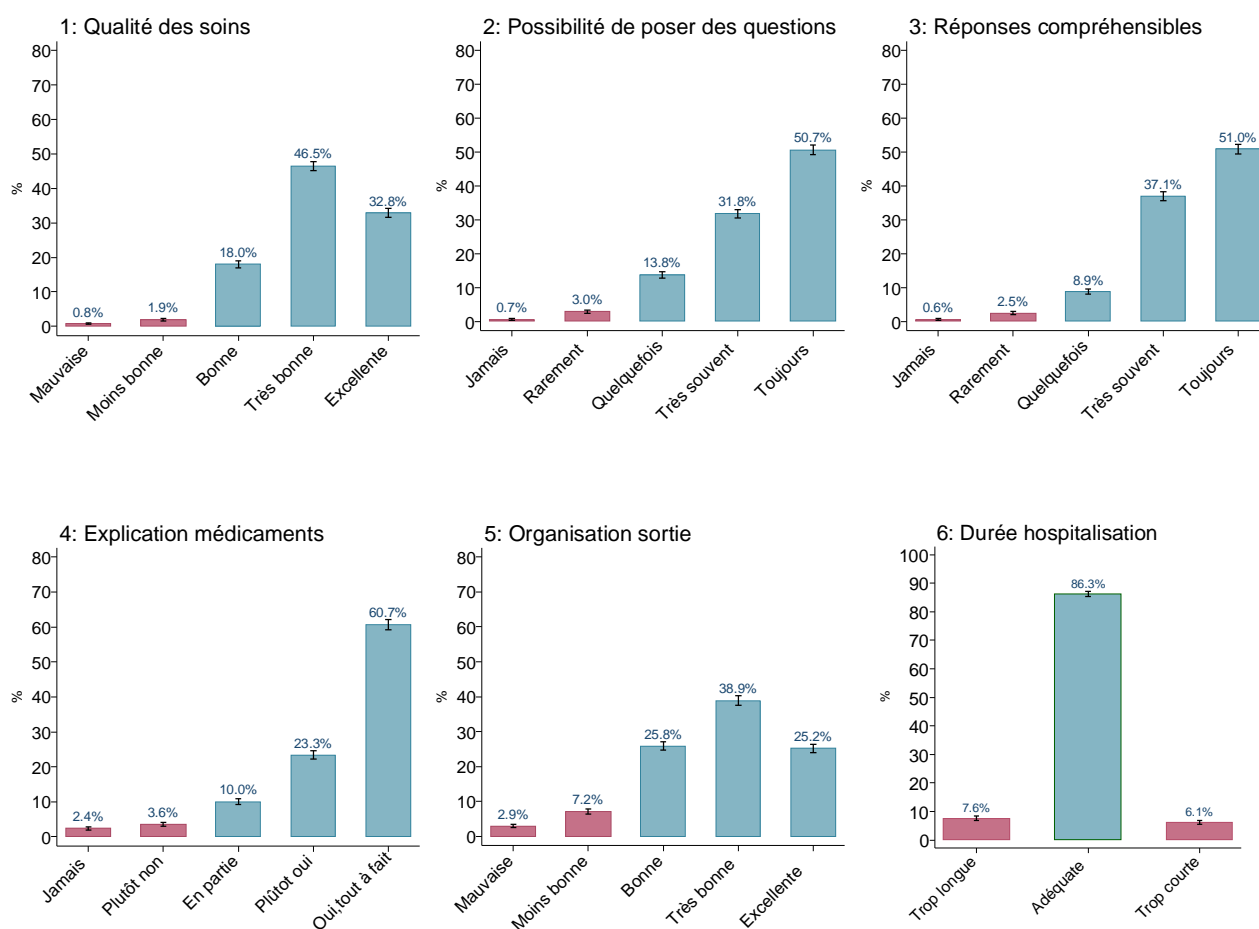
La catégorie K232 (Cliniques spécialisées : Gynécologie/Néonatalogie) a été omise, car elle ne comportait qu'un seul hôpital/clinique participant ; celui-ci n'a par ailleurs pas atteint le seuil minimal de 50 réponses.

#### 3.3.1 Catégorie **K111** : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 1 (hôpitaux universitaires)

Cette catégorie englobe les 5 hôpitaux universitaires de Suisse. Au total, 5'217 questionnaires ont été retournés pour cette catégorie (14% de l'échantillon global), le taux de réponses était de 42.5%.

**Figure 9 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K111 : distribution des réponses par question**

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





**Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)**

Catégorie K111	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	5'076	4.09	[4.06, 4.11]	2.7%	2.7%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	4'946	4.29	[4.27, 4.31]	3.6%	2.0%	3.2%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	4'940	4.35	[4.33, 4.37]	3.1%	2.0%	3.4%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	4'682	4.36	[4.34, 4.39]	6.0%	5.4%	4.8%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	5'113	3.76	[3.74, 3.79]	10.1%	2.0%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	5'073	86.3%*	[85.29, 87.18]	13.7%*	2.8%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### **Commentaires concernant la catégorie K111 :**

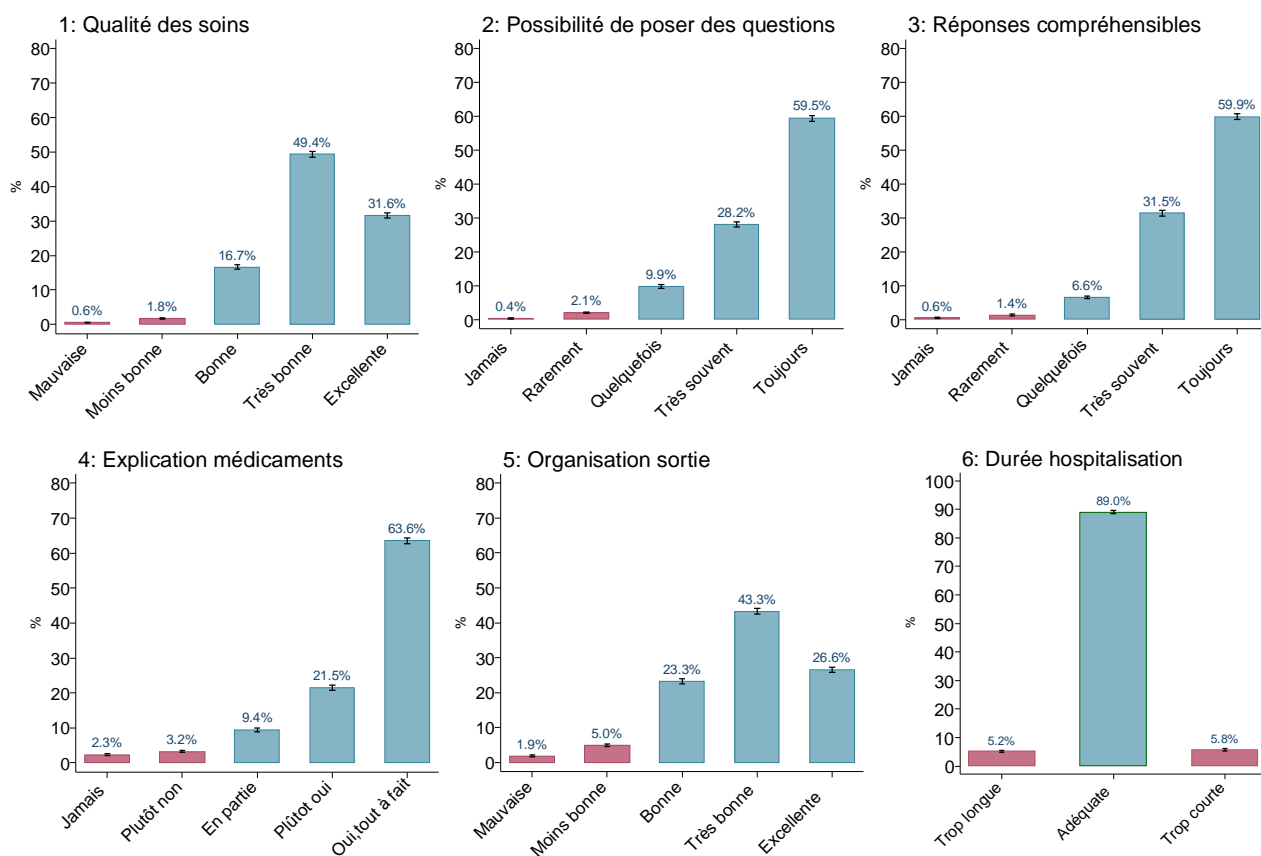
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- La question portant sur l'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond moyen à important, la modalité qui désigne la plus haute satisfaction ayant été choisie par au moins 50% des répondants, 60% pour la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par près de 86% des répondants et près de 14% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les questions 4 (6%) et 5 (10.1%) obtiennent les taux de réponses problématiques les plus élevés (pas de comparaison avec la question 6).
- Les réponses problématiques relatives à la question 6 révèlent peu de différence entre la durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».

### 3.3.2 Catégorie **K112** : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2

La catégorie K112 est la plus importante en termes de répondants, soit 13'640, c'est-à-dire 37% de l'échantillon global ; elle englobe 52 hôpitaux/cliniques, dont 7 ayant donné moins de 50 réponses. Le taux de réponses de cette catégorie est de 44.3%.

**Figure 10 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K112 : distribution des réponses par question**

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



**Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2)**

Catégorie K112	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	13'316	4.10	[4.08, 4.11]	2.3%	2.4%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	12'919	4.44	[4.43, 4.46]	2.5%	1.5%	3.8%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	12'867	4.49	[4.48, 4.50]	2.0%	1.7%	3.9%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	12'124	4.41	[4.39, 4.43]	5.5%	2.5%	8.6%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	13'424	3.88	[3.86, 3.89]	6.8%	1.6%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	13'291	89.0%*	[88.43, 89.49]	11.0%*	2.6%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients qui ont coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### Commentaires concernant la catégorie K112 :

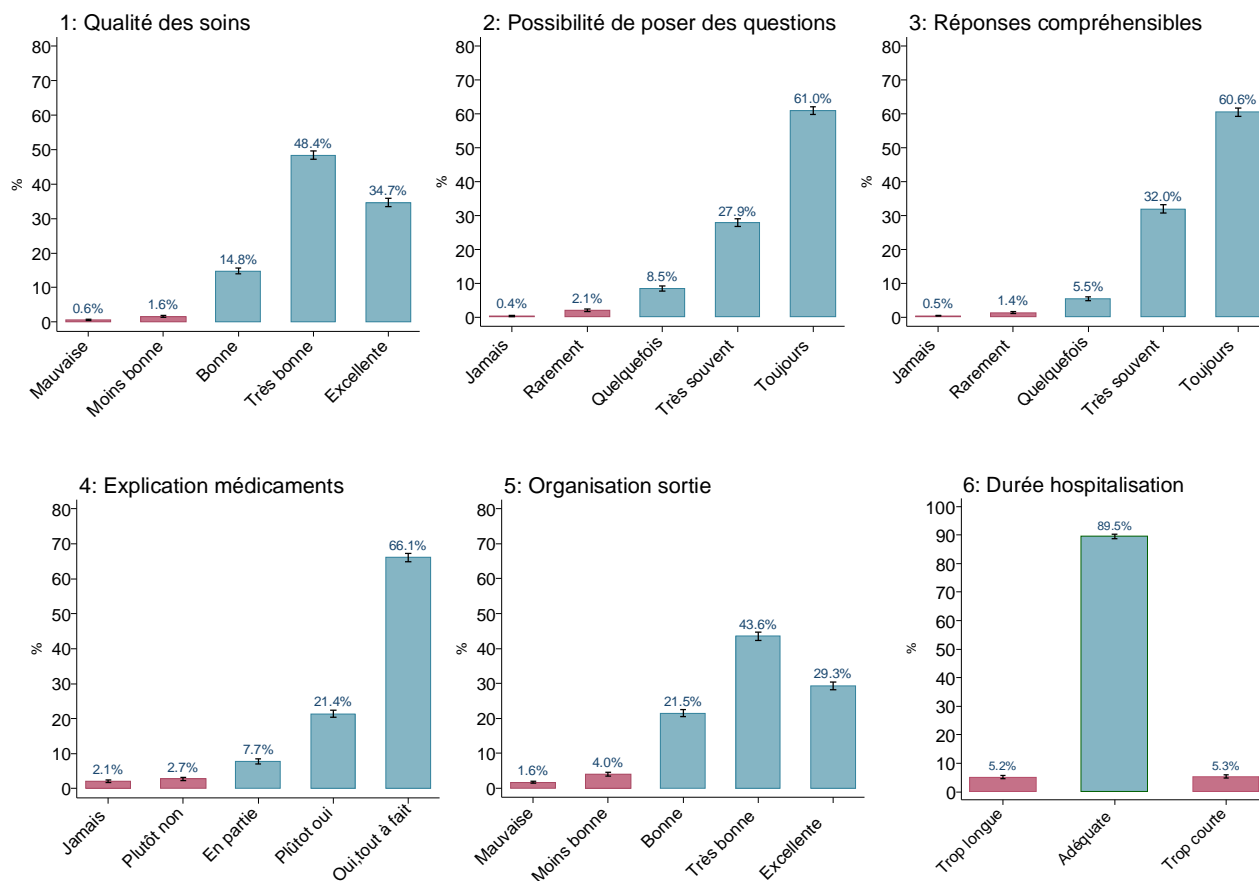
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par près de 60% des patients, davantage encore dans le cas de la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 89% des répondants et 11% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Le taux de réponses problématiques est plus élevé pour les questions 4 et 5 (5.5% et 6.8) (pas de comparaison avec la question 6).
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».

### 3.3.3 Catégorie **K121** : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3

Cette catégorie comporte 31 hôpitaux/cliniques, dont deux ayant moins de 50 questionnaires retournés. Au total, 6'664 questionnaires ont été retournés par les patients de cette catégorie (18% de l'échantillon total) ; un taux de réponses de 46.7% a été atteint.

**Figure 11 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K121 : distribution des réponses par question**

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



**Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)**

Catégorie K121	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	6'503	4.15	[4.13, 4.17]	2.2%	2.4%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	6'257	4.47	[4.45, 4.49]	2.6%	1.6%	4.5%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	6'211	4.51	[4.49, 4.53]	1.9%	1.9%	4.9%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	5'825	4.47	[4.44, 4.49]	4.8%	2.7%	9.9%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	6'553	3.95	[3.93, 3.97]	5.6%	1.7%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	6'515	89.5%*	[88.72, 90.21]	10.5%*	2.2%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Questions 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### Commentaires concernant la catégorie K121 :

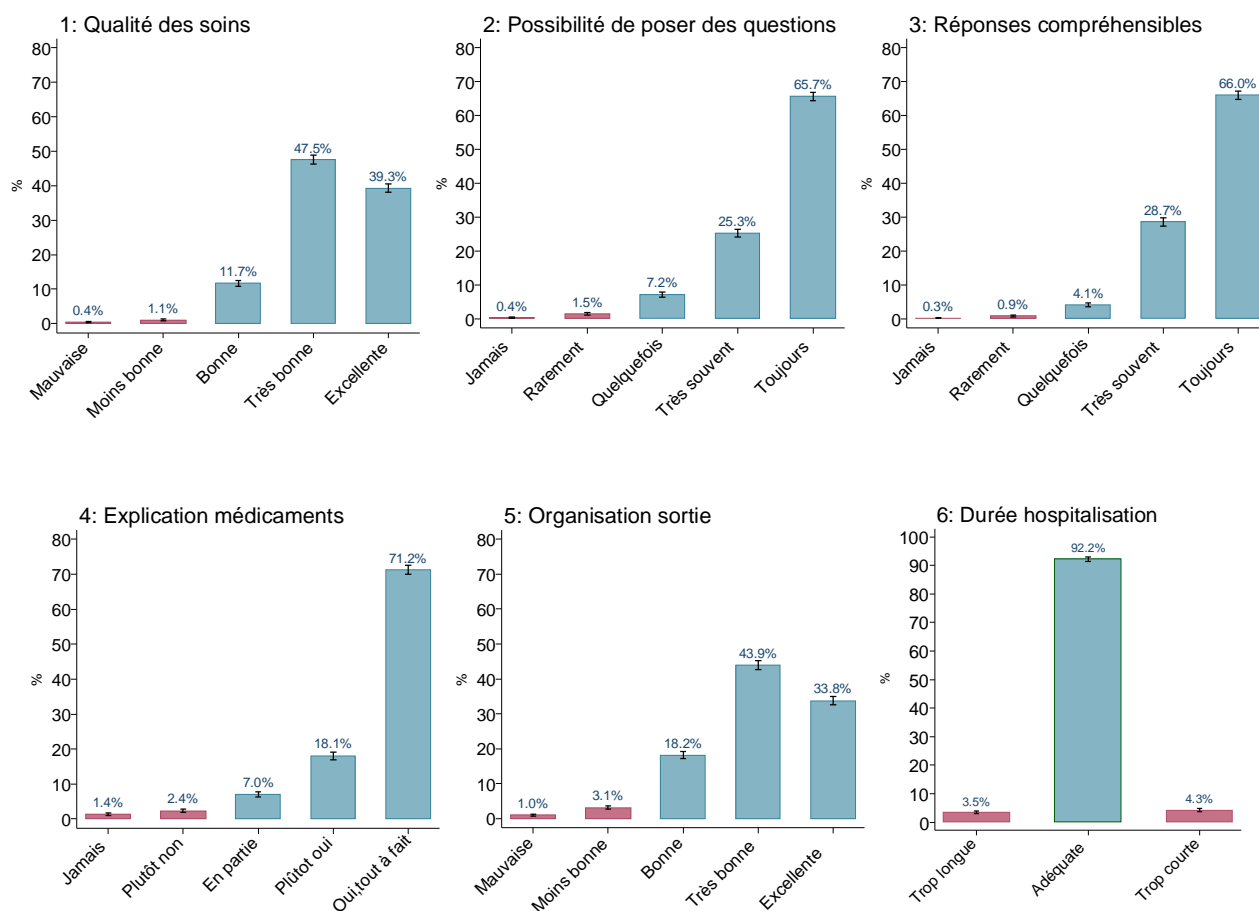
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par 60% des patients au moins, 66% dans le cas de la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par près de 90% des répondants, alors que 10.5% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6) : 4.8% et 5.6%, respectivement.
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation se répartissent de façon équilibrée entre une durée des séjours jugée « trop longue » ou « trop courte ».

### 3.3.4 Catégorie **K122** : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4

Cette catégorie comporte 36 hôpitaux/cliniques, dont un seul avec moins de 50 réponses. Un total de 5'654 questionnaires ont été renvoyés (15% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 49.1% a été atteint.

**Figure 12 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K122 : distribution des réponses par question**

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



**Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)**

Catégorie K122	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	5'545	4.24	[4.22, 4.26]	1.5%	1.9%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	5'314	4.54	[4.52, 4.56]	1.9%	1.4%	4.6%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	5'310	4.59	[4.58, 4.61]	1.2%	1.5%	4.6%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	4'851	4.55	[4.53, 4.58]	3.7%	2.2%	12.0%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	5'582	4.06	[4.04, 4.09]	4.1%	1.3%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	5'554	92.2%*	[91.47, 92.88]	7.8%*	1.8%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients qui ont coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Questions 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### **Commentaires concernant la catégorie K122 :**

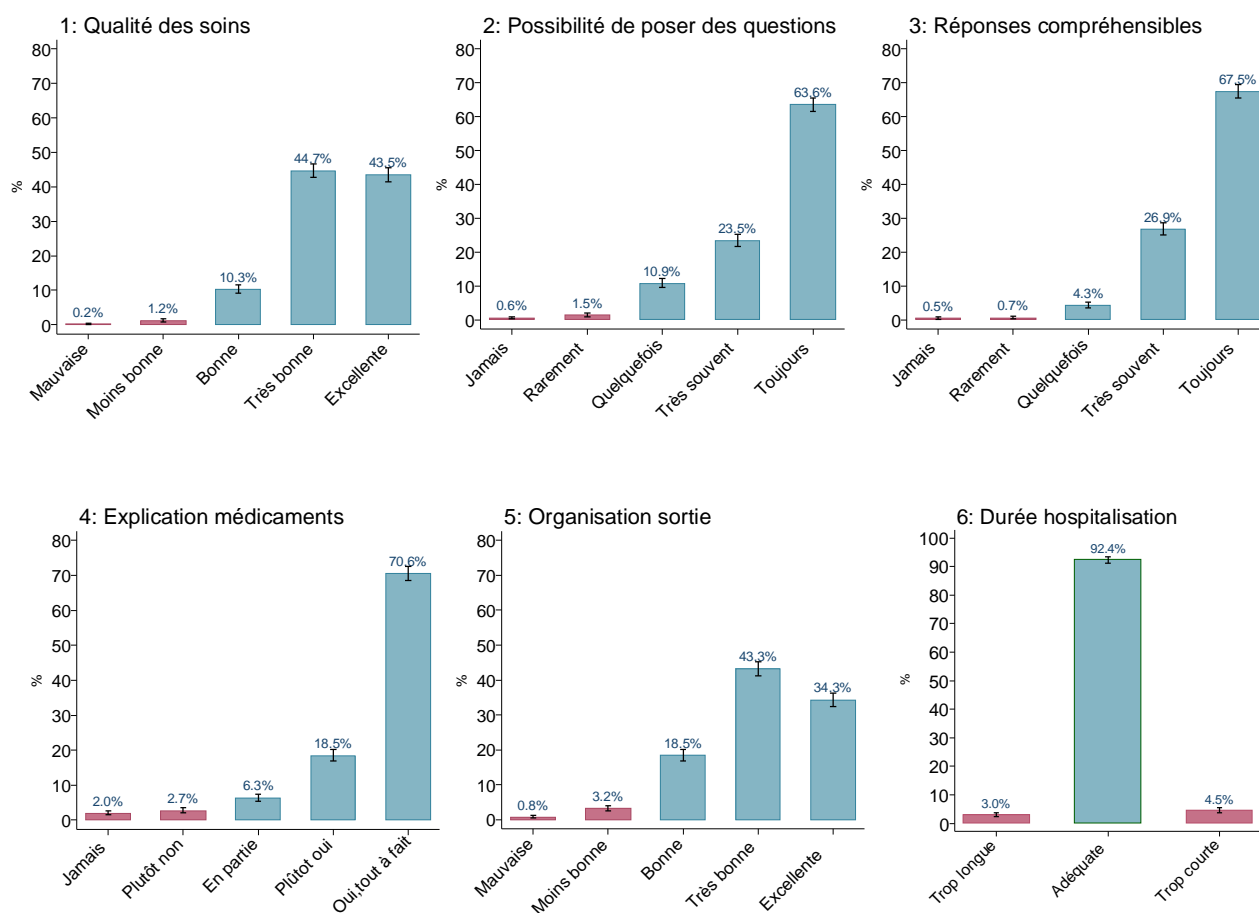
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par plus de 65% des patients, plus de 70% pour la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 92% des répondants et moins de 8% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les questions 4 (3.7%) et 5 (4.1%) présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6).
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».

### 3.3.5 Catégorie **K123** : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5

Cette catégorie comporte 36 hôpitaux/cliniques, dont dix ayant obtenu moins de 50 réponses. Un total de 2'356 questionnaires a été renvoyé par les patients de cette catégorie (6% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 53.6% a été atteint.

**Figure 13 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K123 : distribution des réponses par question**

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





**Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)**

Catégorie K123	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	2'304	4.30	[4.27, 4.33]	1.4%	2.2%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	2'198	4.48	[4.45, 4.51]	2.1%	1.2%	5.5%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	2'188	4.60	[4.57, 4.63]	1.2%	1.7%	5.4%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	2'014	4.53	[4.49, 4.57]	4.7%	2.4%	12.1%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	2'319	4.07	[4.04, 4.10]	4.0%	1.6%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	2'309	92.4%*	[91.27, 93.43]	7.6%*	2.0%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients qui ont coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Questions 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### **Commentaires concernant la catégorie K123 :**

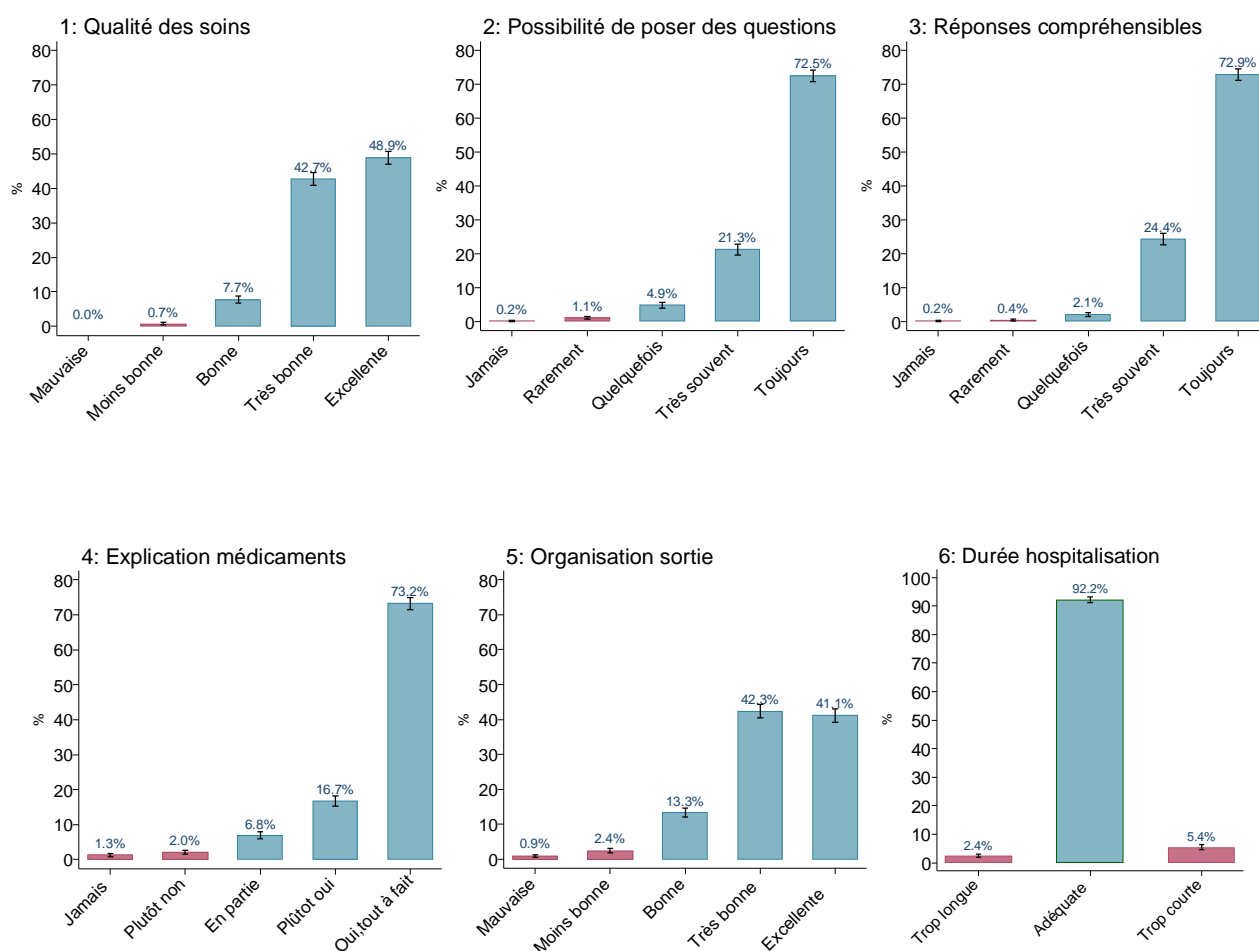
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond particulièrement important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par plus de 60% des patients et plus de 70% pour la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 92% des répondants et moins de 8% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6) : ce taux est proche de 5% pour la question sur la médication.
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation sont proportionnellement plus importantes pour une durée du séjour jugée « trop courte » que « trop longue ».

### 3.3.6 Catégorie **K231** : Cliniques spécialisées – Chirurgie

Cette catégorie comporte 29 hôpitaux/cliniques, dont sept ayant moins de 50 réponses. Un total de 2'667 questionnaires a été renvoyé par les patients de cette catégorie (7% de l'échantillon global) et un taux de réponses de 57.8% a été atteint.

**Figure 14 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie) : distribution des réponses par question**

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



**Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)**

Catégorie K231	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	2'605	4.40	[4.37, 4.42]	0.7%	2.3%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	2'510	4.65	[4.62, 4.67]	1.3%	1.2%	4.6%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	2'492	4.69	[4.67, 4.72]	0.6%	1.7%	4.9%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	2'428	4.59	[4.55, 4.62]	3.3%	2.5%	6.5%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	2'626	4.20	[4.17, 4.24]	3.2%	1.5%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	2'614	92.2%*	[91.06, 93.13]	7.8%*	2.0%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients qui ont coché à la réponse alternative.

Réponses alternatives : Questions 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### Commentaires concernant la catégorie K231 :

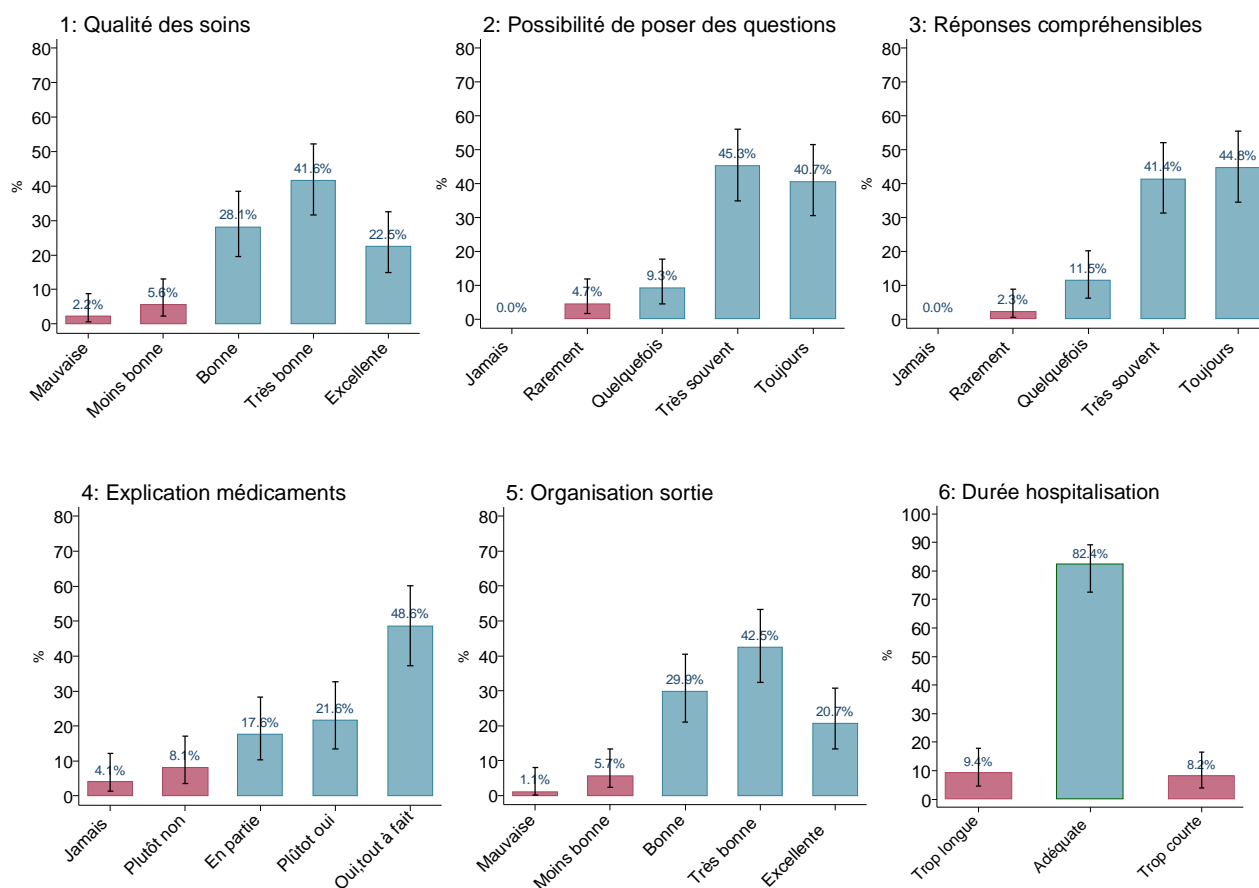
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par près de trois quarts des patients ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 92% des répondants et 8% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Le taux de réponses problématiques est légèrement plus élevé pour les questions 4 et 5 (plus de 3%) (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 92.2% des répondants. Deux fois plus l'ont jugée « trop courte » que « trop longue ».

### 3.3.7 Catégorie **K234** : Cliniques spécialisées – Gériatrie

Cette catégorie comporte 4 hôpitaux/cliniques, dont aucun n'avait plus de 50 réponses. Au total, 91 questionnaires ont été retournés par les patients de cette catégorie, qui représentaient 0.3% de l'échantillon total ; un taux de réponses de 34.5% a été atteint. Ces analyses étant basées sur moins de 100 questionnaires, la distribution des réponses et par conséquent la précision des paramètres estimés (proportions et moyennes) s'en trouvent affectée ; les intervalles de confiance sont plus étendus.

**Figure 15 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K234 (Gériatrie) : distribution des réponses par question**

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



**Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)**

Catégorie K234	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	89	3.76	[3.57, 3.96]	7.9%	2.2%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	86	4.22	[4.05, 4.39]	4.7%	2.2%	3.3%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	87	4.29	[4.13, 4.45]	2.3%	0.0%	4.4%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	74	4.03	[3.76, 4.30]	12.2%	6.6%	12.1%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	87	3.76	[3.57, 3.95]	6.9%	4.4%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	85	82.4%*	[72.70, 89.10]	17.6%*	6.6%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients qui ont coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Questions 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### Commentaires concernant la catégorie K234 :

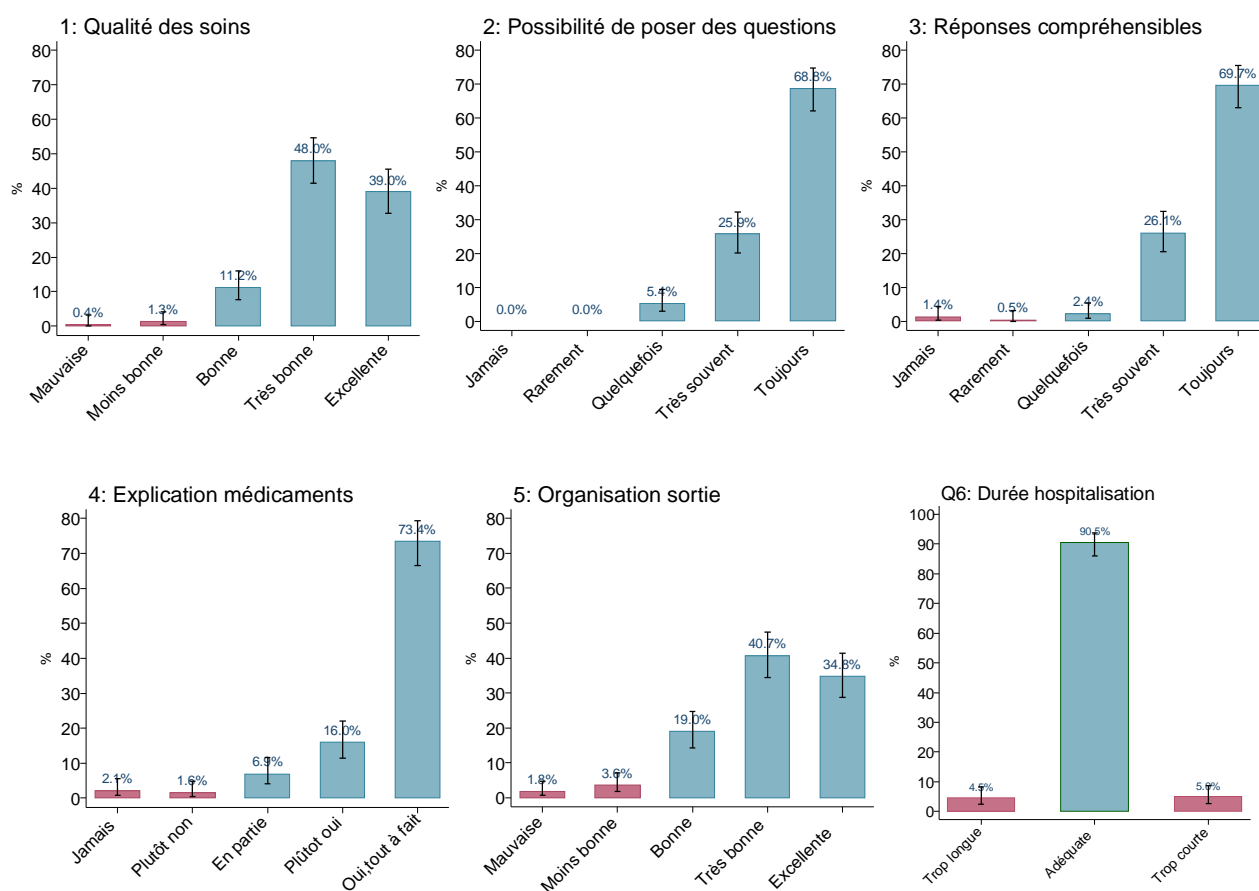
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- L'étendue des intervalles de confiance est importante, en raison de l'effectif réduit (<100) de cette catégorie OFS d'hôpital. Par conséquent, les paramètres (proportions, moyennes) sont estimés avec moins de précision.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Aucune question ne révèle d'effet plafond.
- Les questions 1 (7.9%), 4 (12.2%) et 5 (6.9%) possèdent des taux de réponses problématiques élevés (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 82% des répondants et plus de 17% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».

### 3.3.8 Catégorie **K235** : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses

Cette catégorie englobe 11 cliniques, dont dix ont donné moins de 50 réponses. Un total de 224 questionnaires a été retourné par les patients de cette catégorie (0.6% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 48.6% a été atteint.

**Figure 16 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K235 (Cliniques diverses) : distribution des réponses par question**

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



**Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)**

Catégorie K235	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?</b>	223	4.24	[4.14, 4.33]	1.8%	0.4%	-
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	205	4.63	[4.55, 4.71]	0.0%	1.8%	6.7%
<b>3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	211	4.62	[4.53, 4.72]	1.9%	1.3%	4.5%
<b>4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?</b>	188	4.57	[4.45, 4.69]	3.7%	2.2%	13.8%
<b>5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?</b>	221	4.03	[3.91, 4.15]	5.4%	1.3%	-
<b>6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*</b>	222	90.5%*	[85.92, 93.76]	9.5%*	0.9%	-

\* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu «adéquate» est donné sous «Moyenne». La catégorie «Réponses problématiques» regroupe la proportion de personnes ayant répondu : «trop courte» ou «trop longue».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients qui ont coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Questions 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

#### Commentaires concernant la catégorie K235 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- L'étendue des intervalles de confiance est importante, en raison de l'effectif réduit (224) de cette catégorie OFS d'hôpital. Par conséquent, les paramètres (proportions, moyennes) sont estimés avec moins de précision.
- Les deux questions portant sur l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question sur la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 6) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 91% des répondants et 8.9% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent l'effet plafond le plus élevé parmi toutes les catégories d'hôpitaux : la proportion de patients exprimant le plus haut niveau de satisfaction étant proche ou supérieure à 70%. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- Les taux de réponses problématiques sont les plus élevés pour les questions 4 (3.7%) et 5 (5.4%) (pas de comparaison avec la question 6).
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation se répartissent de façon égale entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».

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

Les figures 15 à 19 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ; ces derniers représentent les moyennes ajustées (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto déclaré et destination après leur séjour à l'hôpital) de tous les hôpitaux/cliniques, pour les questions 1 à 5 séparément. Pour la question 6, qui ne comporte que trois modalités de réponse, la proportion des réponses positives quant à la durée du séjour est indiquée.

Les trois sections d'aide suivantes contiennent des explications permettant d'interpréter correctement les résultats des graphiques en entonnoir (Figures 17 à 22). 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 hôpitaux/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 17 à 22) : 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 retournés.
- 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 hôpitaux 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 un hôpital/clinique et chaque couleur de point correspond à une catégorie OFS d'hôpital. Les hôpitaux/cliniques rassemblant moins de 50 réponses ont été regroupés ; ils sont représentés, dans le graphique, par la catégorie « Autre »
- Plus un hôpital/clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires, plus il se situera sur la droite du graphique.
- La même catégorie OFS est attribuée à tous les sites d'un même hôpital/clinique, même si ceux-ci sont de petite taille et se retrouvent avec peu de questionnaires retournés. On peut donc trouver, pour une même catégorie d'hôpital (ex. K111), des points aussi bien à droite qu'à gauche du graphique.
- Pour des raisons de lisibilité, seule une partie de l'échelle allant de 1 à 5 est représentée sur l'axe Y (ordonnée).

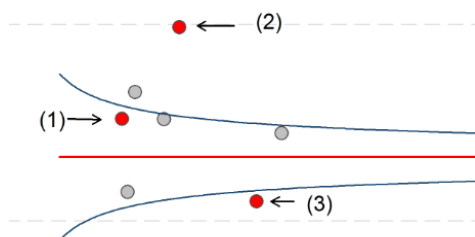


## Interprétation des intervalles de confiance : précisions

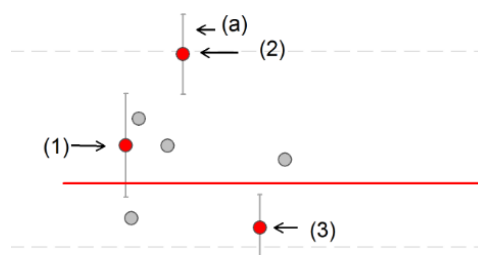
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle (IC à 95%) représentés dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques qui se trouvent dans le tableau 13 en annexe. Les intervalles de confiance des hôpitaux/cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir (figures 17 à 22) 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 13 (ci-dessous à droite).

*Graphique en entonnoir*



*Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95% du tableau 13*



- Les hôpitaux/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 hôpitaux 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).

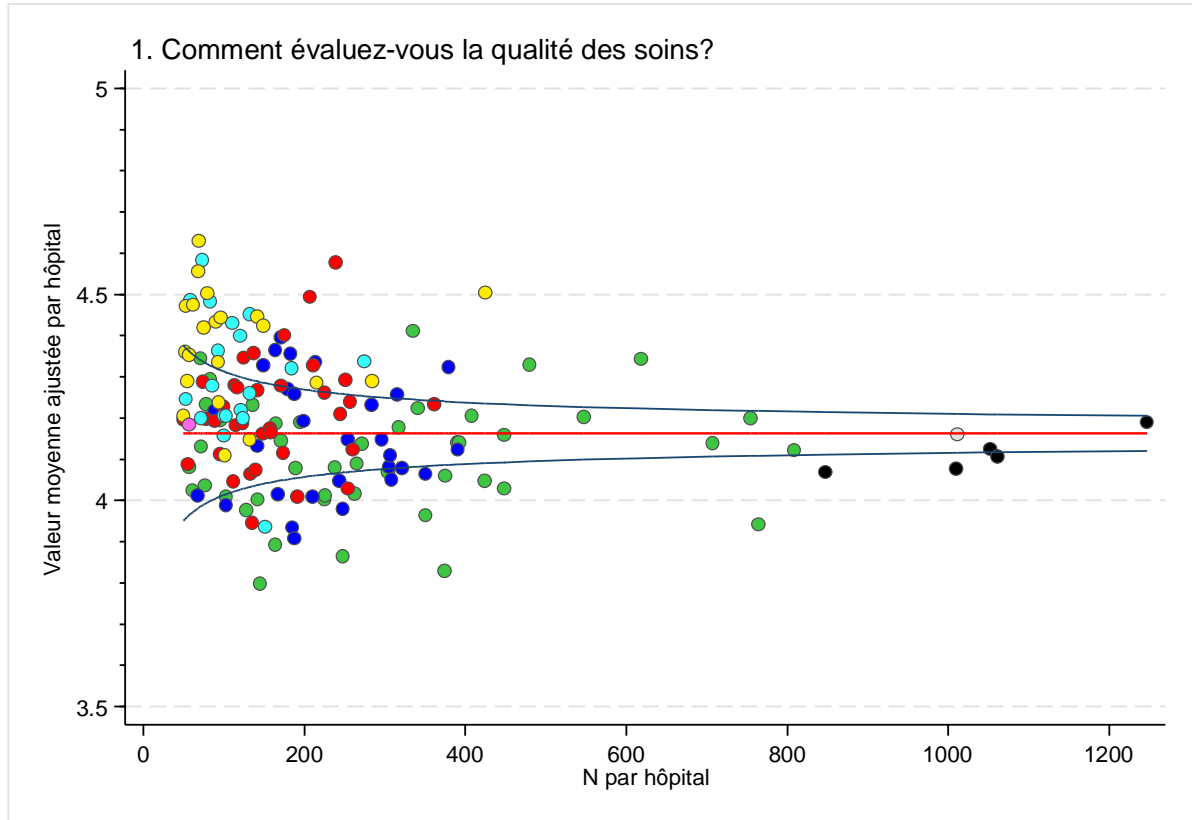
- Pour tout hôpital/clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'un hôpital croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de l'hôpital n'est pas statistiquement différente (plus élevée ou plus basse) de la moyenne du collectif global. A l'inverse, les moyennes ajustées des hôpitaux (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 13 (moyennes ajustées par hôpital/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 hôpital/clinique. Un ajustement a été effectué pour l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto-reporté et la destination après le séjour à l'hôpital ce qui permet de prendre en considération les différences entre hôpitaux/cliniques eu égard à ces caractéristiques. Par exemple : les patients plus jeunes jugent la qualité de leur séjour à l'hôpital plus sévèrement. L'ajustement tiendra compte de ce fait et les moyennes des hôpitaux comprenant une proportion élevée de jeunes sont ajustées vers le haut et celles ayant une faible proportion de jeunes sont ajustées vers le bas. Le principe est identique pour les ajustements réalisés sur les autres variables.

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).

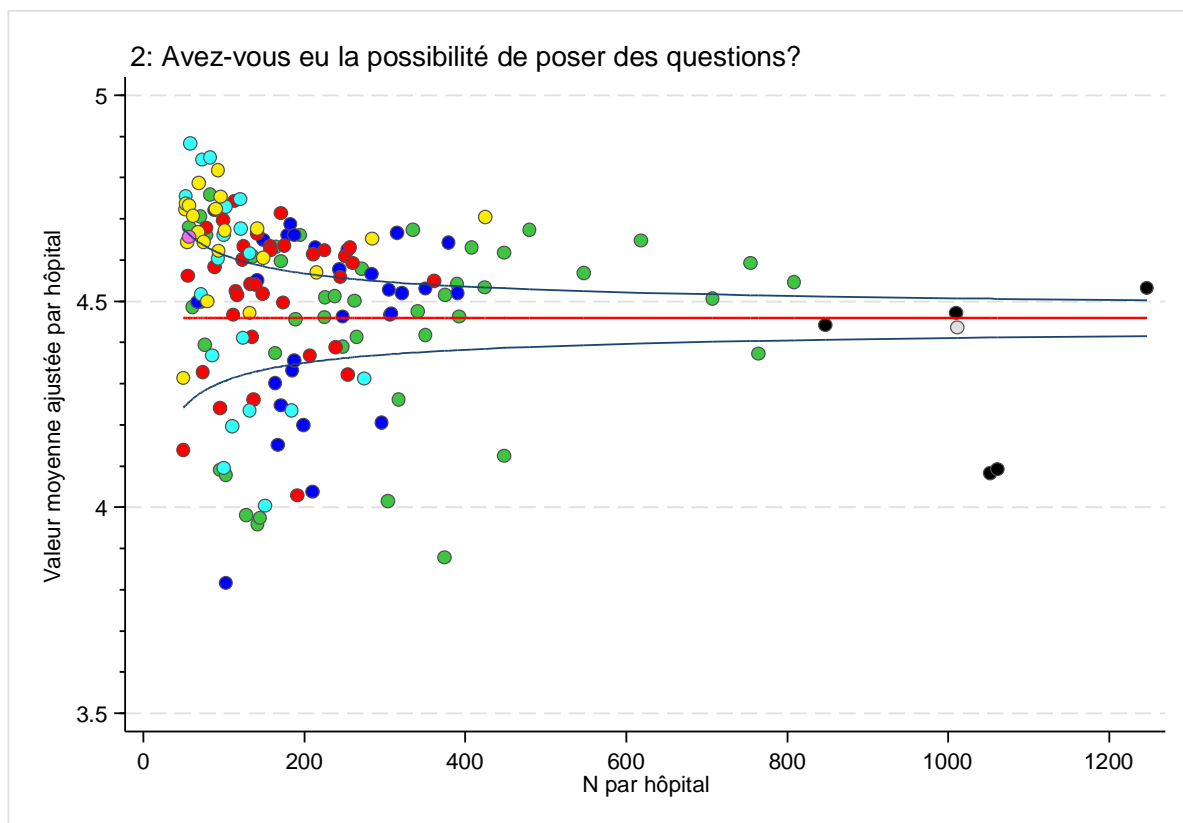


- K111 (hop. universitaires)
- K112 (niveau 2)
- K121 (niveau 3)
- K122 (niveau 4)
- K123 (niveau 5)
- K231 (Chirurgie)
- K235 (diverses)
- Autres hôpitaux
- Moyenne du collectif global
- 95% Limites

#### Commentaires :

- La moyenne du collectif global, pour la première question, est d'un peu moins de 4.2 (ligne rouge).
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 3.8 et la plus élevée de 4.6. L'écart est de 0.8 point, assez similaire aux écarts des questions 3 (cf. p.35) et 4 (cf. p.36).
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre de réponses réduit ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et de la limite supérieure.

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)

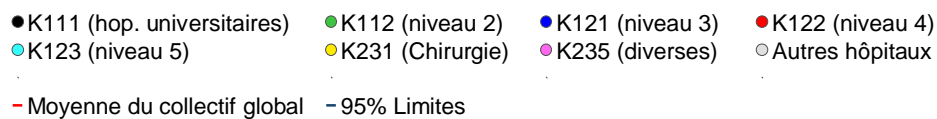
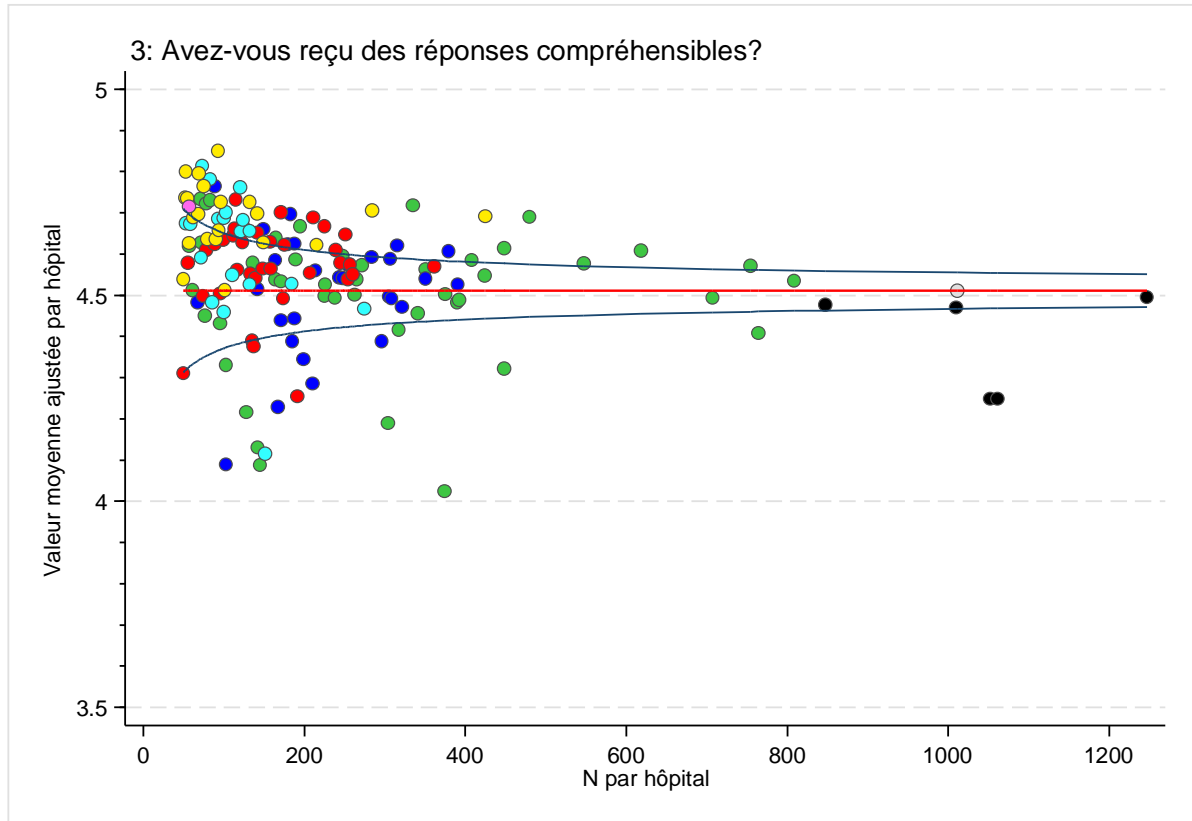


● K111 (hop. universitaires)    ● K112 (niveau 2)    ● K121 (niveau 3)    ● K122 (niveau 4)  
 ● K123 (niveau 5)    ● K231 (Chirurgie)    ● K235 (diverses)    ● Autres hôpitaux  
 - Moyenne du collectif global    - 95% Limites

**Commentaires :**

- La moyenne du collectif global, pour la deuxième question, est proche de 4.5, ce qui est élevé.
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 3.8 et la plus élevée, de presque 4.9. L'écart total est légèrement inférieur à 1.1 points. Il s'agit de l'écart le plus important, après celui de la question 5 (Figure 21).
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre de réponses réduit ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et de la limite supérieure.

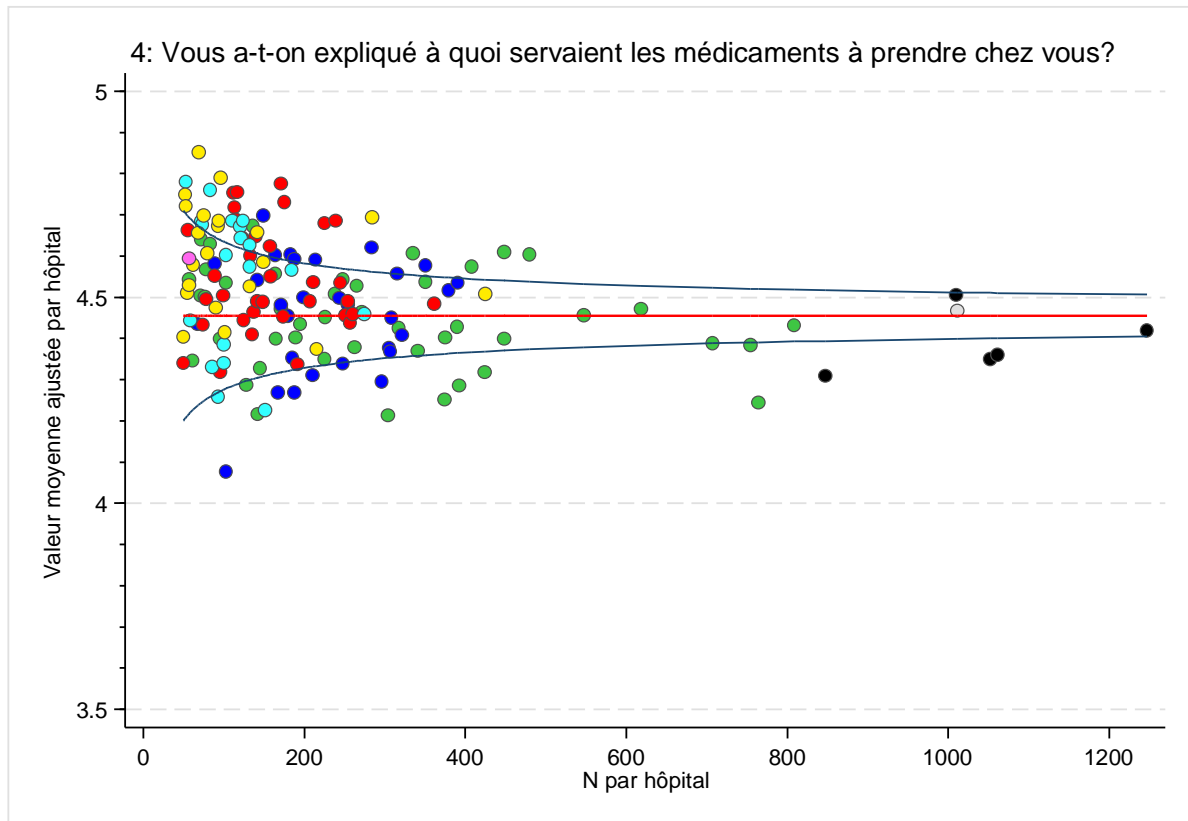
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)



**Commentaires :**

- La moyenne du collectif global, pour la troisième question, est élevée : 4.5.
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 4.0 et la plus élevée de presque 4.9. L'écart, de 0.8 point, est réduit ; seule la question 4 (cf. p. 36) possède un écart plus petit.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre de réponses réduit ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et de la limite supérieure.

Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)

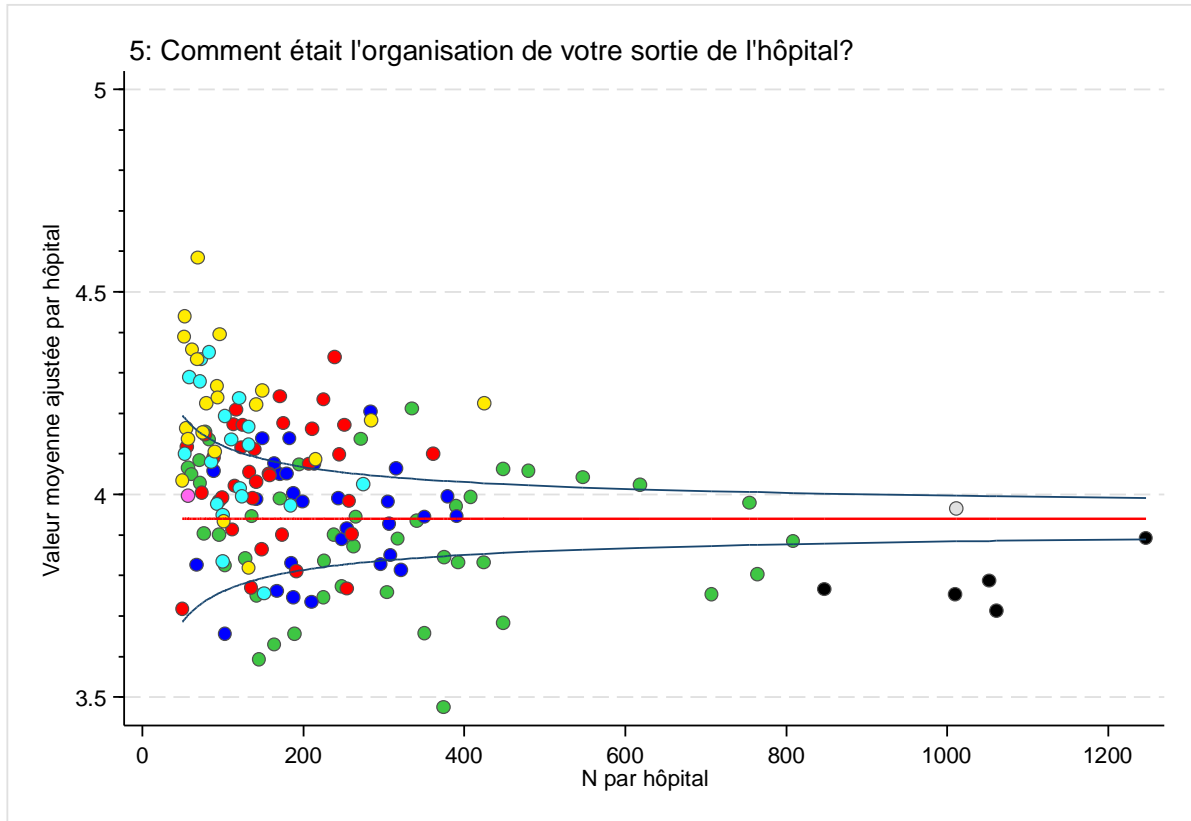


- K111 (hop. universitaires)
- K112 (niveau 2)
- K121 (niveau 3)
- K122 (niveau 4)
- K123 (niveau 5)
- K231 (Chirurgie)
- K235 (diverses)
- Autres hôpitaux
- Moyenne du collectif global
- 95% Limites

**Commentaires :**

- La moyenne du collectif global pour la quatrième question, proche de 4.5, est élevée.
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 4.1 et la plus élevée, de 4.9. L'écart total est légèrement inférieur à 0.8 point, il s'agit de l'écart le moins important parmi toutes les questions.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre de réponses réduit ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et de la limite supérieure.

Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)

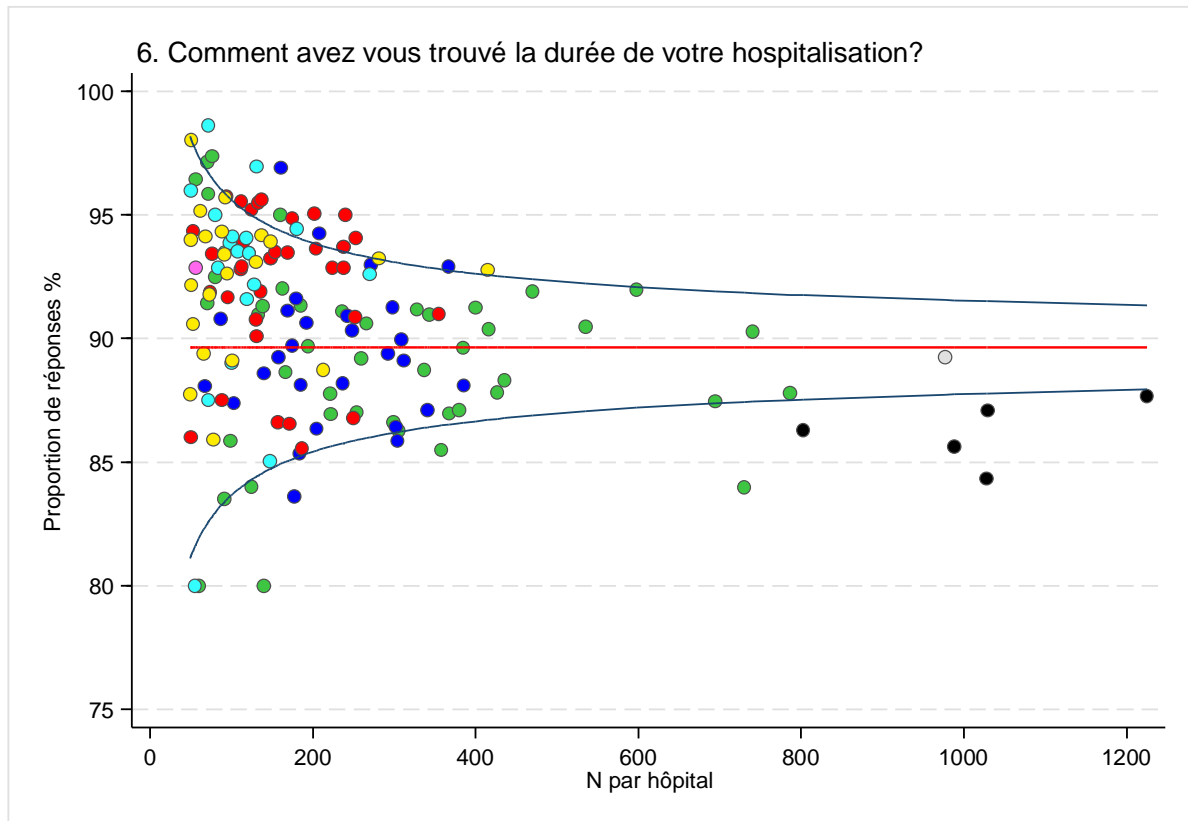


- K111 (hop. universitaires)
- K112 (niveau 2)
- K121 (niveau 3)
- K122 (niveau 4)
- K123 (niveau 5)
- K231 (Chirurgie)
- K235 (diverses)
- Autres hôpitaux
- Moyenne du collectif global
- 95% Limites

**Commentaires :**

- La question 5 obtient la moyenne du collectif global la moins élevée : 3.9.
- Les moyennes ajustées se situent entre 3.5 et 4.6, ce qui correspond à un écart de 1.1 point, le plus important parmi les 5 questions.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre de réponses réduit ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et de la limite supérieure.

Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives)



● K111 (hop. universitaires)    ● K112 (niveau 2)    ● K121 (niveau 3)    ● K122 (niveau 4)  
 ● K123 (niveau 5)    ● K231 (Chirurgie)    ● K235 (diverses)    ○ Autres hôpitaux  
 - Proportion globale    - 95% Limites

#### Commentaires :

- Le taux de satisfaction du collectif global, pour la question sur la durée de l'hospitalisation, est de 89.6%
- L'écart entre l'hôpital/clinique avec le plus haut et le plus bas niveau de satisfaction est de 18.6 points.
- Dans l'hôpital/clinique avec le niveau de satisfaction le plus élevé, 1.4% des patients ont jugé la durée de leur séjour « trop longue » ou « trop courte », alors que ce taux est de 20% dans l'hôpital/clinique ayant le niveau de satisfaction le moins élevé.



## 4 Synthèse et conclusion

---

### Synthèse

Ce rapport présente les résultats 2016 de l'enquête de satisfaction des patients adultes hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse.

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2016 est légèrement inférieur à celui des années précédentes, les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont restées globalement stables depuis 2011. On note cependant une légère augmentation des classes d'âge les plus élevées et une diminution du nombre de patients avec assurance privée ou semi-privée. L'état de santé auto-reporté montre que la moitié des répondants ont considéré que leur état de santé était bon et un tiers très bon ou excellent au moment où ils répondaient à l'enquête. De plus, les patients se retrouvent la plupart du temps à leur domicile à la sortie d'hôpital.

Le niveau de satisfaction, mesuré à partir de 2016 sur une échelle ordinale à cinq degrés (à la place de 11 précédemment) est généralement élevé. Les deux questions touchant à la communication et la question concernant la médication ont obtenu les meilleurs résultats (au moins trois répondants sur cinq ont exprimé le niveau de satisfaction le plus haut). Le niveau de satisfaction est moins élevé concernant l'organisation de la sortie de l'hôpital et la qualité des soins reçus, avec un tiers des répondants environ qui a exprimé le niveau de satisfaction le plus haut. La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle en trois positions, a été jugée adéquate par la très grande majorité des patients. Des résultats très similaires se retrouvent lors des analyses par catégories OFS d'hôpitaux.

Les graphiques en entonnoir présentent de nombreux 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. Ces graphiques montrent aussi que les données des hôpitaux comprenant un petit nombre de répondants (<100) révèlent une distribution asymétrique, avec une proportion majoritaire de leurs scores se situant au-dessus de la moyenne globale. Cette asymétrie est moindre dans le cas des hôpitaux comprenant un grand nombre de répondants.

Une différence significative entre la valeur ajustée d'un hôpital et la moyenne du collectif global peut être interprétée comme un niveau de satisfaction des patients d'un hôpital 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'un hôpital (*case mix*), taille, prestations, services des hôpitaux). Ceci signifie que les différences, statistiquement significatives ou non, entre les moyennes ajustées des hôpitaux 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 voire non mesurables, et susceptibles d'influencer les réponses des patients, 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 (15).

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patients ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des soins médicaux reçus lors d'un séjour à l'hôpital. Ils rendent compte de la perception des patients concernant un nombre limité d'aspects : l'interaction avec le personnel soignant et les médecins, la prise en charge au cours du séjour et la qualité des soins reçus.

## Discussion et conclusion

Suite à l'évaluation pilote des nouveaux questionnaires développés par l'ANQ, qui montrait que l'échelle à cinq degrés avait le plus grand impact sur la diminution de l'effet plafond (1), une nouvelle échelle de réponse a été adoptée. Ce changement a-t-il eu un impact sur l'effet plafond relevé lors des précédentes éditions ?

D'un côté, les questions les mieux notées (2, 3 et 4) ont présenté un effet plafond important, avec une proportion considérable (>60%) de répondants ayant choisi la modalité de réponse la plus élevée. D'un autre côté, les résultats de la nouvelle édition montrent quand même une diminution de l'effet plafond avec des distributions pour deux questions (1 et 5), qui sont proches d'une distribution normale ; ceci constitue une amélioration par rapport aux éditions précédentes de l'enquête, où l'effet plafond apparaissait sur toutes les questions.'

Le 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 et hôpitaux étaient-elles inconnues. Par conséquent, s'il a été possible de comparer l'échantillon 2016 en termes d'âge, de genre et de 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 » (9).

A titre exploratoire, une comparaison de la population des répondants avec la population « source » d'un hôpital universitaire dont les données d'âge et de genre étaient disponibles a été effectuée. Il ressort de cette analyse, que tandis que l'âge moyen des répondants est significativement plus élevé ( $p=0.005$ ) que dans la population « source » de l'hôpital testé (60.5 versus 58.4 ans), la proportion de femmes et d'hommes n'est pas différente statistiquement. Ce résultat confirme que la prise en considération des différences existantes entre les caractéristiques des répondants et celles de la population « source » serait essentielle pour se prononcer sur la généralisation des résultats. Nous suggérons qu'à l'avenir, comme déjà proposé précédemment (9), une récolte de données sur la population « source » des hôpitaux soit mise en œuvre. Dans le cas contraire, la généralisation des résultats de l'enquête restera limitée.

Pour terminer, il faut mentionner que d'autres paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, 50 hôpitaux/cliniques ont envoyé un questionnaire supplémentaire aux patients lors de la distribution des questionnaires ANQ. En outre, le temps écoulé entre la sortie de l'hôpital et l'envoi des questionnaires a pu varier selon les cas.

## Bibliographie

---

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens -Projekt "PatZu". ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie.* Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016.
2. 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.
3. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures.* BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): p. 1020-6.
4. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction.* Value Health, 2008. **11**(4): p. 719-25.
5. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey.* Soc Sci Med, 1996. **42**(7): p. 1085-93.
6. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature.* Health Technol Assess, 2002. **6**(32): p. 1-244.
7. Garratt, A.M., J. Helgeland, and P. Gulbrandsen, *Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire.* J Clin Epidemiol, 2011. **64**(2): p. 200-7.
8. Dell-Kuster, S., et al., *Designing questionnaires: healthcare survey to compare two different response scales.* BMC Med Res Methodol, 2014. **14**: p. 96.
9. 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.
10. Hcri. 2016. *Enquête nationale sur la satisfaction des patients. Médecine somatique aigüe: Rapport comparatif national 2015.* Berne.
11. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005\\_QVertrag\\_Anhang6\\_DatenreglementV10\\_def\\_fr.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf) (01.05.2017)
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved.* Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): p. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
14. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception.* Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
15. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure.* Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10

## Annexes

---

### Glossaire

**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 hôpitaux, 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. Les moyennes ajustées (de chacun des hôpitaux) obtenues peuvent ensuite être comparées entre elles.

**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.

**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.

**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 – dans ce rapport, il s'agit 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.

**Tableau 12 : Age des patients : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an**

	N	Groupes d'âge en pourcent par an						
		18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2011	32'806	6.9	10.8	11.4	15.4	21.5	20.6	13.4
2012	33'396	7.7	12.6	11.0	14.6	19.8	19.9	14.4
2013	34'415	8.0	12.4	10.8	14.4	18.8	19.9	15.7
2014	33'903	7.4	12.7	10.4	14.5	18.9	20.3	15.7
2015	34'866	7.4	12.3	9.9	14.6	18.4	21.3	16.1
2016	35'962	7.3	12.3	9.8	14.9	18.5	21.2	16.1



**Tableau 13 : Résultats par hôpital/clinique : Nombre et taux de réponses en 2015 et 2016, moyennes ajustées et non ajustées pour chaque question et taux de réponses positives pour la question 6** (avec Intervalle de confiance 95% [CI 95%] de la moyenne ajustée)

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
1	np	50	np	60.2%	4.21 [3.99, 4.42]	4.29	4.31 [4.09, 4.53]	4.30	4.54 [4.34, 4.74]	4.57	4.40 [4.14, 4.67]	4.41	4.03 [3.77, 4.30]	4.08	87.8%
2	np	50	np	38.2%	4.20 [3.99, 4.40]	4.20	4.14 [3.93, 4.35]	4.04	4.31 [4.11, 4.51]	4.32	4.34 [4.07, 4.61]	4.29	3.72 [3.47, 3.97]	3.68	86.0%
3	62	52	56.9%	61.9%	4.36 [4.16, 4.56]	4.38	4.72 [4.52, 4.93]	4.77	4.74 [4.55, 4.93]	4.77	4.75 [4.49, 5.00]	4.80	4.39 [4.14, 4.64]	4.39	92.2%
4	np	53	np	73.6%	4.47 [4.28, 4.67]	4.48	4.74 [4.53, 4.94]	4.78	4.80 [4.61, 4.99]	4.84	4.72 [4.48, 4.97]	4.69	4.44 [4.20, 4.68]	4.40	94.0%
5	65	53	68.4%	52.0%	4.25 [4.04, 4.45]	4.25	4.75 [4.55, 4.96]	4.77	4.68 [4.48, 4.87]	4.69	4.78 [4.49, 5.07]	4.80	4.10 [3.85, 4.35]	4.11	96.0%
6	np	54	np	51.4%	4.29 [4.09, 4.49]	4.40	4.64 [4.43, 4.86]	4.74	4.74 [4.54, 4.93]	4.78	4.51 [4.26, 4.77]	4.62	4.16 [3.92, 4.41]	4.20	90.6%
7	76	55	58.5%	41.4%	4.09 [3.89, 4.29]	4.08	4.56 [4.36, 4.76]	4.53	4.58 [4.39, 4.76]	4.60	4.66 [4.41, 4.92]	4.63	4.12 [3.88, 4.36]	4.13	94.3%
8	65	57	55.6%	50.9%	4.08 [3.90, 4.27]	4.05	4.68 [4.49, 4.87]	4.63	4.62 [4.44, 4.79]	4.60	4.54 [4.31, 4.78]	4.50	4.07 [3.84, 4.30]	4.05	96.4%
9	np	57	np	55.3%	4.18 [3.99, 4.38]	4.21	4.66 [4.45, 4.86]	4.68	4.71 [4.53, 4.90]	4.76	4.59 [4.33, 4.86]	4.62	4.00 [3.75, 4.24]	4.05	92.9%
10	np	57	np	71.3%	4.35 [4.15, 4.56]	4.35	4.73 [4.52, 4.95]	4.73	4.63 [4.43, 4.82]	4.65	4.53 [4.26, 4.80]	4.55	4.14 [3.88, 4.39]	4.12	98.0%
11	np	58	np	48.3%	4.49 [4.29, 4.68]	4.31	4.88 [4.68, 5.08]	4.75	4.67 [4.49, 4.86]	4.53	4.44 [4.20, 4.69]	4.22	4.29 [4.05, 4.53]	4.09	80.0%
12	107	61	44.4%	36.3%	4.02 [3.83, 4.22]	4.07	4.49 [4.28, 4.69]	4.46	4.51 [4.32, 4.70]	4.55	4.35 [4.09, 4.60]	4.38	4.05 [3.81, 4.29]	4.08	80.0%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
13	np	62	np	77.5%	4.47 [4.29, 4.66]	4.55	4.71 [4.52, 4.90]	4.77	4.69 [4.52, 4.86]	4.72	4.58 [4.35, 4.80]	4.66	4.36 [4.13, 4.58]	4.39	95.2%
14	59	67	39.9%	37.2%	4.01 [3.84, 4.19]	3.96	4.50 [4.31, 4.68]	4.40	4.48 [4.31, 4.66]	4.41	4.44 [4.21, 4.66]	4.31	3.83 [3.61, 4.04]	3.82	88.1%
15	59	68	52.7%	73.1%	4.56 [4.38, 4.73]	4.61	4.67 [4.49, 4.85]	4.77	4.70 [4.53, 4.86]	4.73	4.66 [4.44, 4.88]	4.72	4.33 [4.12, 4.55]	4.36	89.4%
16	66	69	64.7%	64.5%	4.63 [4.44, 4.82]	4.65	4.79 [4.59, 4.98]	4.79	4.80 [4.62, 4.97]	4.83	4.85 [4.62, 5.08]	4.88	4.58 [4.36, 4.81]	4.54	94.1%
17	72	71	47.1%	50.0%	4.35 [4.17, 4.52]	4.36	4.71 [4.52, 4.89]	4.70	4.73 [4.56, 4.91]	4.73	4.50 [4.27, 4.74]	4.53	4.08 [3.87, 4.30]	4.08	91.4%
18	92	72	39.5%	36.0%	4.13 [3.96, 4.30]	4.06	4.50 [4.31, 4.69]	4.42	4.63 [4.46, 4.80]	4.58	4.64 [4.42, 4.86]	4.55	4.03 [3.82, 4.24]	4.00	97.1%
19	69	72	51.1%	47.1%	4.20 [4.03, 4.37]	4.24	4.52 [4.34, 4.70]	4.58	4.59 [4.42, 4.76]	4.65	4.68 [4.45, 4.92]	4.62	4.28 [4.06, 4.50]	4.30	87.5%
20	58	73	56.9%	68.9%	4.58 [4.40, 4.76]	4.70	4.84 [4.65, 5.03]	4.91	4.81 [4.64, 4.99]	4.90	4.68 [4.44, 4.91]	4.69	4.33 [4.11, 4.55]	4.40	98.6%
21	84	74	67.7%	51.4%	4.29 [4.12, 4.46]	4.30	4.33 [4.16, 4.50]	4.45	4.50 [4.34, 4.66]	4.55	4.43 [4.22, 4.65]	4.58	4.00 [3.80, 4.21]	3.93	91.9%
22	52	75	68.4%	66.4%	4.42 [4.26, 4.58]	4.45	4.64 [4.46, 4.82]	4.67	4.77 [4.60, 4.93]	4.80	4.70 [4.48, 4.92]	4.74	4.15 [3.95, 4.36]	4.20	91.8%
23	92	76	51.7%	54.3%	4.04 [3.86, 4.21]	4.05	4.39 [4.22, 4.57]	4.30	4.45 [4.29, 4.61]	4.43	4.50 [4.28, 4.72]	4.49	3.90 [3.69, 4.11]	3.95	95.8%
24	96	78	66.7%	53.1%	4.20 [4.04, 4.36]	4.28	4.68 [4.51, 4.85]	4.78	4.61 [4.46, 4.76]	4.68	4.50 [4.28, 4.71]	4.61	4.15 [3.95, 4.34]	4.20	93.4%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>



N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
25	123	78	47.9%	37.1%	4.23 [4.07, 4.40]	4.21	4.66 [4.49, 4.83]	4.60	4.72 [4.57, 4.88]	4.69	4.57 [4.35, 4.78]	4.53	4.16 [3.96, 4.35]	4.14	97.4%
26	97	79	58.4%	62.7%	4.50 [4.34, 4.66]	4.53	4.50 [4.33, 4.67]	4.55	4.64 [4.48, 4.79]	4.68	4.61 [4.39, 4.82]	4.69	4.23 [4.03, 4.42]	4.24	85.9%
27	70	83	67.3%	75.5%	4.48 [4.33, 4.64]	4.51	4.85 [4.68, 5.02]	4.88	4.78 [4.63, 4.94]	4.80	4.76 [4.54, 4.98]	4.76	4.35 [4.16, 4.55]	4.38	95.0%
28	84	83	42.2%	41.7%	4.30 [4.13, 4.46]	4.26	4.76 [4.58, 4.94]	4.69	4.73 [4.57, 4.89]	4.69	4.63 [4.42, 4.84]	4.57	4.13 [3.93, 4.34]	4.12	92.5%
29	np	85	np	42.5%	4.28 [4.11, 4.44]	4.43	4.37 [4.19, 4.54]	4.45	4.48 [4.32, 4.64]	4.59	4.33 [4.12, 4.55]	4.45	4.08 [3.88, 4.28]	4.20	92.9%
30	71	88	32.1%	42.7%	4.22 [4.07, 4.37]	4.16	4.72 [4.56, 4.88]	4.68	4.77 [4.62, 4.91]	4.75	4.58 [4.39, 4.77]	4.58	4.06 [3.87, 4.25]	4.05	90.8%
31	105	88	52.0%	35.2%	4.19 [4.04, 4.35]	4.20	4.58 [4.42, 4.75]	4.59	4.62 [4.47, 4.77]	4.64	4.55 [4.34, 4.76]	4.60	4.09 [3.90, 4.28]	4.10	87.5%
32	102	90	59.6%	58.4%	4.43 [4.28, 4.59]	4.39	4.72 [4.57, 4.88]	4.67	4.64 [4.49, 4.78]	4.63	4.47 [4.28, 4.67]	4.40	4.10 [3.92, 4.29]	4.09	94.3%
33	153	93	60.5%	52.8%	4.34 [4.18, 4.49]	4.40	4.82 [4.65, 4.98]	4.86	4.85 [4.70, 5.01]	4.85	4.67 [4.47, 4.88]	4.68	4.27 [4.08, 4.46]	4.35	95.7%
34	93	93	49.2%	54.1%	4.36 [4.22, 4.51]	4.35	4.60 [4.45, 4.76]	4.62	4.69 [4.54, 4.83]	4.70	4.26 [4.06, 4.45]	4.26	3.98 [3.80, 4.16]	3.96	93.5%
35	92	94	50.5%	46.5%	4.24 [4.08, 4.39]	4.26	4.62 [4.46, 4.78]	4.68	4.66 [4.51, 4.80]	4.69	4.69 [4.49, 4.88]	4.76	4.24 [4.05, 4.43]	4.23	93.4%
36	116	95	52.3%	60.1%	4.19 [4.04, 4.35]	4.15	4.09 [3.93, 4.25]	4.06	4.43 [4.29, 4.57]	4.42	4.40 [4.21, 4.59]	4.40	3.90 [3.72, 4.09]	3.88	83.5%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
37	89	95	40.6%	45.7%	4.11 [3.96, 4.27]	4.15	4.24 [4.08, 4.41]	4.33	4.50 [4.35, 4.66]	4.57	4.32 [4.12, 4.52]	4.37	3.98 [3.79, 4.17]	3.98	95.7%
38	91	96	64.5%	74.4%	4.44 [4.30, 4.59]	4.56	4.75 [4.60, 4.91]	4.86	4.73 [4.58, 4.87]	4.81	4.79 [4.61, 4.97]	4.86	4.40 [4.21, 4.58]	4.46	92.6%
39	76	99	46.1%	46.3%	4.23 [4.08, 4.38]	4.27	4.70 [4.54, 4.86]	4.68	4.64 [4.49, 4.78]	4.66	4.50 [4.31, 4.69]	4.51	3.99 [3.81, 4.17]	4.04	91.7%
40	98	100	49.2%	55.2%	4.16 [4.02, 4.30]	4.14	4.09 [3.94, 4.24]	4.09	4.46 [4.32, 4.60]	4.45	4.34 [4.16, 4.52]	4.30	3.83 [3.66, 4.01]	3.82	89.0%
41	63	100	47.0%	64.1%	4.21 [4.06, 4.35]	4.21	4.66 [4.51, 4.81]	4.66	4.69 [4.54, 4.83]	4.70	4.39 [4.18, 4.59]	4.34	3.95 [3.77, 4.13]	3.97	93.9%
42	83	101	48.3%	45.1%	4.11 [3.96, 4.25]	4.09	4.67 [4.51, 4.83]	4.61	4.51 [4.37, 4.66]	4.52	4.42 [4.23, 4.60]	4.35	3.93 [3.75, 4.12]	3.98	89.1%
43	80	103	46.5%	41.7%	4.21 [4.05, 4.36]	4.19	4.73 [4.57, 4.89]	4.66	4.70 [4.55, 4.85]	4.68	4.60 [4.40, 4.80]	4.48	4.19 [4.00, 4.38]	4.10	94.1%
44	83	103	43.0%	47.9%	3.99 [3.85, 4.13]	3.95	3.82 [3.67, 3.96]	3.74	4.09 [3.95, 4.22]	4.05	4.08 [3.89, 4.26]	3.99	3.66 [3.48, 3.83]	3.65	87.4%
45	117	103	46.8%	48.1%	4.01 [3.87, 4.15]	4.03	4.08 [3.93, 4.23]	4.05	4.33 [4.19, 4.47]	4.35	4.54 [4.35, 4.72]	4.48	3.83 [3.65, 4.00]	3.87	85.9%
46	108	110	44.1%	50.5%	4.43 [4.29, 4.57]	4.54	4.20 [4.05, 4.34]	4.31	4.55 [4.41, 4.69]	4.63	4.69 [4.51, 4.86]	4.75	4.13 [3.96, 4.30]	4.24	93.5%
47	102	112	46.2%	40.9%	4.05 [3.91, 4.18]	4.01	4.47 [4.32, 4.61]	4.44	4.65 [4.51, 4.78]	4.64	4.75 [4.56, 4.94]	4.75	3.91 [3.75, 4.08]	3.89	92.8%
48	135	113	57.7%	47.7%	4.28 [4.14, 4.42]	4.29	4.74 [4.60, 4.89]	4.71	4.66 [4.53, 4.79]	4.66	4.72 [4.54, 4.89]	4.72	4.17 [4.01, 4.34]	4.17	92.9%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
49	117	115	44.8%	47.5%	4.18 [4.05, 4.32]	4.13	4.53 [4.38, 4.67]	4.58	4.73 [4.60, 4.86]	4.73	4.69 [4.50, 4.88]	4.74	4.02 [3.86, 4.19]	3.99	93.9%
50	115	116	46.0%	46.6%	4.27 [4.13, 4.41]	4.27	4.52 [4.37, 4.66]	4.56	4.56 [4.43, 4.69]	4.59	4.75 [4.58, 4.93]	4.77	4.21 [4.04, 4.38]	4.23	95.5%
51	124	120	63.9%	59.7%	4.40 [4.27, 4.53]	4.46	4.75 [4.61, 4.89]	4.74	4.76 [4.63, 4.89]	4.81	4.67 [4.50, 4.84]	4.67	4.24 [4.07, 4.40]	4.26	94.1%
52	125	121	49.6%	57.1%	4.22 [4.08, 4.35]	4.20	4.68 [4.54, 4.81]	4.69	4.65 [4.52, 4.78]	4.66	4.64 [4.46, 4.83]	4.64	4.02 [3.85, 4.18]	4.03	91.6%
53	np	123	np	58.0%	4.19 [4.06, 4.32]	4.18	4.60 [4.46, 4.74]	4.61	4.63 [4.50, 4.75]	4.64	4.64 [4.47, 4.82]	4.63	4.12 [3.96, 4.28]	4.10	93.4%
54	153	124	64.6%	53.9%	4.20 [4.07, 4.33]	4.17	4.41 [4.28, 4.55]	4.37	4.68 [4.56, 4.81]	4.66	4.69 [4.52, 4.85]	4.61	4.00 [3.84, 4.15]	4.02	93.4%
55	101	125	42.8%	44.8%	4.35 [4.22, 4.48]	4.33	4.63 [4.50, 4.77]	4.66	4.67 [4.54, 4.79]	4.66	4.45 [4.28, 4.61]	4.50	4.17 [4.01, 4.33]	4.16	95.2%
56	130	128	49.2%	44.4%	3.98 [3.84, 4.11]	3.95	3.98 [3.84, 4.12]	3.93	4.22 [4.09, 4.34]	4.15	4.29 [4.12, 4.45]	4.24	3.84 [3.68, 4.01]	3.82	84.0%
57	71	132	52.2%	58.1%	4.26 [4.13, 4.39]	4.23	4.62 [4.48, 4.75]	4.63	4.66 [4.53, 4.78]	4.68	4.58 [4.38, 4.77]	4.60	4.12 [3.96, 4.29]	4.12	92.2%
58	168	132	55.6%	52.6%	4.15 [4.02, 4.27]	4.13	4.47 [4.34, 4.60]	4.47	4.73 [4.61, 4.85]	4.73	4.53 [4.37, 4.68]	4.55	3.82 [3.66, 3.97]	3.79	93.1%
59	125	132	45.8%	47.1%	4.45 [4.32, 4.58]	4.64	4.24 [4.10, 4.37]	4.35	4.53 [4.40, 4.65]	4.65	4.63 [4.46, 4.79]	4.72	4.17 [4.01, 4.32]	4.28	96.9%
60	156	133	40.6%	42.8%	4.06 [3.93, 4.19]	4.04	4.54 [4.40, 4.68]	4.54	4.55 [4.43, 4.68]	4.54	4.60 [4.43, 4.77]	4.60	4.06 [3.90, 4.21]	4.04	90.8%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
61	111	135	41.4%	45.5%	3.95 [3.82, 4.08]	3.90	4.41 [4.28, 4.55]	4.33	4.39 [4.26, 4.52]	4.39	4.41 [4.24, 4.58]	4.39	3.77 [3.61, 3.93]	3.76	90.1%
62	142	136	40.3%	45.9%	4.23 [4.11, 4.36]	4.22	4.61 [4.48, 4.74]	4.61	4.58 [4.46, 4.70]	4.55	4.67 [4.51, 4.83]	4.68	3.95 [3.79, 4.10]	3.92	91.0%
63	127	137	52.5%	48.9%	4.36 [4.23, 4.48]	4.49	4.26 [4.13, 4.40]	4.35	4.38 [4.25, 4.50]	4.47	4.46 [4.30, 4.63]	4.54	3.99 [3.83, 4.15]	4.08	95.5%
64	150	139	53.2%	50.9%	4.07 [3.95, 4.20]	4.09	4.54 [4.41, 4.67]	4.55	4.54 [4.42, 4.66]	4.56	4.65 [4.49, 4.81]	4.65	4.11 [3.96, 4.26]	4.13	91.9%
65	163	141	43.4%	44.2%	4.27 [4.14, 4.40]	4.26	4.66 [4.53, 4.80]	4.65	4.65 [4.53, 4.77]	4.63	4.49 [4.33, 4.65]	4.46	4.03 [3.88, 4.19]	3.99	95.6%
66	120	141	52.9%	56.0%	4.45 [4.32, 4.57]	4.50	4.68 [4.55, 4.81]	4.73	4.70 [4.58, 4.82]	4.74	4.66 [4.50, 4.81]	4.67	4.22 [4.07, 4.37]	4.27	94.2%
67	149	141	47.2%	34.3%	4.13 [4.01, 4.25]	4.09	4.55 [4.43, 4.68]	4.55	4.52 [4.40, 4.63]	4.49	4.54 [4.38, 4.70]	4.53	3.99 [3.84, 4.14]	3.98	88.6%
68	98	142	36.7%	44.8%	4.00 [3.88, 4.13]	3.97	3.96 [3.83, 4.09]	3.88	4.13 [4.01, 4.25]	4.11	4.22 [4.05, 4.38]	4.16	3.75 [3.60, 3.91]	3.73	91.3%
69	158	145	47.7%	48.0%	3.80 [3.68, 3.92]	3.77	3.97 [3.84, 4.11]	3.93	4.09 [3.96, 4.21]	4.09	4.33 [4.17, 4.49]	4.25	3.59 [3.44, 3.74]	3.59	80.0%
70	97	148	35.8%	50.0%	4.16 [4.04, 4.28]	4.18	4.52 [4.40, 4.64]	4.52	4.57 [4.45, 4.68]	4.58	4.49 [4.33, 4.65]	4.49	3.86 [3.72, 4.01]	3.87	93.2%
71	90	149	64.3%	51.9%	4.42 [4.30, 4.54]	4.42	4.61 [4.48, 4.73]	4.64	4.63 [4.51, 4.74]	4.64	4.58 [4.43, 4.74]	4.62	4.26 [4.11, 4.40]	4.23	93.9%
72	156	149	63.2%	53.4%	4.33 [4.21, 4.45]	4.41	4.65 [4.52, 4.77]	4.75	4.66 [4.54, 4.78]	4.74	4.70 [4.54, 4.86]	4.80	4.14 [3.99, 4.28]	4.15	93.2%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
73	148	151	46.5%	52.4%	3.94 [3.81, 4.06]	3.93	4.00 [3.88, 4.13]	3.97	4.12 [4.00, 4.23]	4.11	4.23 [4.07, 4.38]	4.23	3.75 [3.60, 3.91]	3.77	85.0%
74	189	157	55.6%	39.3%	4.17 [4.06, 4.29]	4.19	4.63 [4.51, 4.76]	4.66	4.63 [4.52, 4.74]	4.64	4.62 [4.47, 4.78]	4.63	4.05 [3.91, 4.19]	4.03	86.6%
75	147	158	49.0%	46.2%	4.17 [4.05, 4.28]	4.16	4.62 [4.50, 4.74]	4.59	4.56 [4.45, 4.67]	4.55	4.55 [4.40, 4.70]	4.56	4.05 [3.91, 4.19]	4.05	93.5%
76	173	164	44.0%	42.6%	4.37 [4.25, 4.48]	4.51	4.30 [4.18, 4.42]	4.41	4.59 [4.48, 4.70]	4.68	4.60 [4.44, 4.77]	4.72	4.08 [3.94, 4.21]	4.15	96.9%
77	180	164	42.4%	38.3%	3.89 [3.78, 4.00]	3.86	4.37 [4.26, 4.49]	4.34	4.54 [4.43, 4.64]	4.52	4.56 [4.41, 4.70]	4.54	3.63 [3.49, 3.76]	3.61	95.0%
78	137	165	43.1%	51.9%	4.19 [4.07, 4.30]	4.17	4.63 [4.51, 4.75]	4.63	4.64 [4.53, 4.75]	4.64	4.40 [4.25, 4.55]	4.40	4.06 [3.92, 4.20]	4.05	92.0%
79	167	167	46.0%	42.4%	4.01 [3.90, 4.13]	3.96	4.15 [4.03, 4.28]	4.09	4.23 [4.11, 4.34]	4.20	4.27 [4.11, 4.42]	4.25	3.76 [3.62, 3.91]	3.72	89.2%
80	161	171	59.6%	60.4%	4.28 [4.17, 4.39]	4.28	4.71 [4.60, 4.83]	4.72	4.70 [4.60, 4.81]	4.70	4.78 [4.63, 4.92]	4.80	4.24 [4.11, 4.38]	4.23	93.5%
81	192	171	58.2%	59.2%	4.40 [4.28, 4.51]	4.45	4.25 [4.13, 4.36]	4.28	4.44 [4.33, 4.55]	4.48	4.48 [4.34, 4.63]	4.52	4.05 [3.91, 4.19]	4.07	91.1%
82	212	171	48.1%	45.6%	4.15 [4.03, 4.26]	4.11	4.60 [4.48, 4.72]	4.54	4.53 [4.42, 4.65]	4.47	4.47 [4.32, 4.62]	4.45	3.99 [3.85, 4.13]	3.92	88.6%
83	209	174	51.2%	50.7%	4.12 [4.00, 4.23]	4.06	4.50 [4.38, 4.62]	4.46	4.49 [4.38, 4.60]	4.47	4.45 [4.31, 4.60]	4.38	3.90 [3.76, 4.04]	3.88	86.5%
84	163	175	59.3%	60.6%	4.40 [4.29, 4.51]	4.51	4.64 [4.52, 4.75]	4.76	4.62 [4.52, 4.73]	4.71	4.73 [4.59, 4.87]	4.77	4.18 [4.04, 4.31]	4.23	94.9%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
85	284	179	54.3%	37.1%	4.27 [4.16, 4.38]	4.22	4.66 [4.55, 4.77]	4.61	4.62 [4.52, 4.73]	4.60	4.46 [4.31, 4.60]	4.43	4.05 [3.92, 4.19]	4.03	89.7%
86	217	183	59.9%	46.8%	4.36 [4.25, 4.46]	4.35	4.69 [4.57, 4.80]	4.69	4.70 [4.59, 4.80]	4.72	4.60 [4.47, 4.74]	4.60	4.14 [4.01, 4.27]	4.14	91.6%
87	161	184	47.9%	59.2%	4.32 [4.22, 4.43]	4.35	4.24 [4.12, 4.35]	4.27	4.53 [4.42, 4.63]	4.55	4.57 [4.43, 4.70]	4.57	3.97 [3.84, 4.10]	3.98	94.4%
88	139	185	29.3%	39.9%	3.93 [3.82, 4.04]	3.88	4.33 [4.22, 4.45]	4.26	4.39 [4.28, 4.49]	4.35	4.35 [4.21, 4.50]	4.32	3.83 [3.70, 3.97]	3.81	83.6%
89	153	187	47.5%	57.0%	4.26 [4.15, 4.36]	4.28	4.66 [4.55, 4.77]	4.66	4.63 [4.52, 4.73]	4.63	4.59 [4.45, 4.73]	4.61	4.00 [3.87, 4.13]	4.02	88.1%
90	204	187	47.4%	44.7%	3.91 [3.80, 4.02]	3.86	4.36 [4.25, 4.47]	4.32	4.44 [4.34, 4.55]	4.36	4.27 [4.12, 4.41]	4.21	3.75 [3.62, 3.88]	3.69	85.3%
91	169	189	35.7%	38.9%	4.08 [3.97, 4.19]	4.05	4.46 [4.35, 4.57]	4.41	4.59 [4.48, 4.69]	4.55	4.40 [4.26, 4.54]	4.41	3.66 [3.52, 3.79]	3.68	91.4%
92	173	191	44.5%	42.4%	4.01 [3.90, 4.11]	3.95	4.03 [3.92, 4.14]	3.97	4.25 [4.15, 4.36]	4.19	4.34 [4.20, 4.47]	4.27	3.81 [3.68, 3.94]	3.76	85.6%
93	163	195	43.9%	52.6%	4.19 [4.09, 4.29]	4.19	4.66 [4.55, 4.77]	4.67	4.67 [4.57, 4.77]	4.66	4.43 [4.29, 4.57]	4.44	4.07 [3.95, 4.20]	4.08	89.7%
94	203	199	46.6%	53.1%	4.19 [4.09, 4.29]	4.21	4.20 [4.09, 4.31]	4.21	4.34 [4.25, 4.44]	4.36	4.50 [4.37, 4.63]	4.53	3.98 [3.86, 4.11]	4.01	90.6%
95	225	207	65.2%	65.1%	4.49 [4.39, 4.59]	4.56	4.37 [4.26, 4.48]	4.43	4.55 [4.46, 4.65]	4.59	4.49 [4.35, 4.63]	4.55	4.08 [3.95, 4.20]	4.11	95.0%
96	208	210	50.7%	49.3%	4.01 [3.91, 4.11]	3.98	4.04 [3.93, 4.14]	4.02	4.29 [4.19, 4.38]	4.27	4.31 [4.18, 4.44]	4.31	3.73 [3.61, 3.86]	3.70	86.3%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
97	204	211	55.1%	51.6%	4.33 [4.23, 4.43]	4.37	4.62 [4.51, 4.72]	4.63	4.69 [4.59, 4.79]	4.70	4.54 [4.40, 4.67]	4.54	4.16 [4.04, 4.29]	4.23	93.6%
98	220	214	52.4%	51.0%	4.34 [4.23, 4.44]	4.45	4.63 [4.53, 4.74]	4.71	4.56 [4.46, 4.66]	4.63	4.59 [4.46, 4.72]	4.64	4.08 [3.95, 4.20]	4.16	94.2%
99	223	215	61.1%	53.9%	4.29 [4.19, 4.38]	4.21	4.57 [4.47, 4.67]	4.50	4.62 [4.53, 4.72]	4.55	4.37 [4.25, 4.50]	4.28	4.09 [3.97, 4.21]	4.01	88.7%
100	218	225	37.8%	34.4%	4.00 [3.90, 4.10]	3.93	4.46 [4.36, 4.56]	4.37	4.50 [4.40, 4.59]	4.44	4.35 [4.23, 4.48]	4.24	3.75 [3.63, 3.87]	3.69	86.9%
101	248	225	54.3%	52.2%	4.26 [4.16, 4.36]	4.28	4.62 [4.52, 4.73]	4.63	4.67 [4.57, 4.76]	4.69	4.68 [4.55, 4.81]	4.66	4.23 [4.11, 4.35]	4.27	92.9%
102	237	226	44.5%	41.1%	4.01 [3.92, 4.11]	4.00	4.51 [4.41, 4.61]	4.52	4.53 [4.43, 4.62]	4.54	4.45 [4.33, 4.58]	4.45	3.84 [3.72, 3.95]	3.84	87.8%
103	208	238	38.7%	45.4%	4.08 [3.99, 4.17]	4.09	4.51 [4.42, 4.61]	4.53	4.49 [4.40, 4.58]	4.49	4.51 [4.39, 4.63]	4.49	3.90 [3.79, 4.02]	3.91	91.1%
104	199	239	51.8%	49.8%	4.58 [4.48, 4.67]	4.72	4.39 [4.29, 4.49]	4.54	4.61 [4.52, 4.70]	4.73	4.69 [4.55, 4.82]	4.79	4.34 [4.22, 4.46]	4.45	92.9%
105	184	243	34.6%	46.7%	4.05 [3.95, 4.14]	4.01	4.58 [4.48, 4.68]	4.54	4.54 [4.45, 4.64]	4.53	4.50 [4.37, 4.62]	4.43	3.99 [3.87, 4.11]	3.96	88.2%
106	217	245	53.2%	57.4%	4.21 [4.12, 4.30]	4.25	4.56 [4.46, 4.66]	4.60	4.58 [4.49, 4.67]	4.62	4.54 [4.41, 4.66]	4.59	4.10 [3.99, 4.21]	4.10	93.7%
107	220	248	37.7%	41.9%	3.86 [3.77, 3.96]	3.84	4.39 [4.29, 4.49]	4.36	4.60 [4.51, 4.68]	4.60	4.54 [4.43, 4.66]	4.54	3.77 [3.66, 3.89]	3.76	93.7%
108	206	248	41.2%	46.5%	3.98 [3.89, 4.08]	3.96	4.46 [4.36, 4.56]	4.44	4.54 [4.45, 4.63]	4.50	4.34 [4.21, 4.47]	4.37	3.89 [3.77, 4.00]	3.88	90.9%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
109	262	251	57.3%	45.9%	4.29 [4.20, 4.39]	4.34	4.61 [4.51, 4.71]	4.67	4.65 [4.56, 4.74]	4.68	4.46 [4.33, 4.58]	4.48	4.17 [4.06, 4.29]	4.19	95.0%
110	209	254	39.7%	46.9%	4.03 [3.94, 4.12]	3.98	4.32 [4.23, 4.42]	4.31	4.54 [4.45, 4.63]	4.54	4.49 [4.37, 4.61]	4.44	3.77 [3.65, 3.88]	3.76	94.1%
111	204	254	37.2%	46.7%	4.15 [4.06, 4.24]	4.12	4.63 [4.53, 4.72]	4.61	4.57 [4.49, 4.66]	4.57	4.48 [4.36, 4.60]	4.46	3.92 [3.80, 4.03]	3.92	90.3%
112	225	257	57.8%	62.2%	4.24 [4.15, 4.33]	4.23	4.63 [4.54, 4.72]	4.65	4.57 [4.49, 4.66]	4.58	4.44 [4.31, 4.57]	4.51	3.98 [3.87, 4.09]	3.96	86.8%
113	191	260	39.5%	50.1%	4.12 [4.03, 4.22]	4.10	4.59 [4.50, 4.69]	4.53	4.55 [4.46, 4.64]	4.49	4.46 [4.34, 4.58]	4.38	3.90 [3.79, 4.02]	3.89	90.9%
114	353	262	40.7%	31.8%	4.02 [3.93, 4.11]	3.98	4.50 [4.41, 4.60]	4.48	4.50 [4.41, 4.59]	4.49	4.38 [4.26, 4.50]	4.37	3.87 [3.76, 3.98]	3.83	89.2%
115	289	265	44.5%	37.7%	4.09 [3.99, 4.19]	4.07	4.41 [4.31, 4.52]	4.37	4.54 [4.44, 4.63]	4.52	4.53 [4.40, 4.65]	4.44	3.95 [3.83, 4.06]	3.95	87.0%
116	330	271	47.1%	41.9%	4.14 [4.05, 4.23]	4.09	4.58 [4.49, 4.67]	4.55	4.57 [4.49, 4.66]	4.54	4.46 [4.35, 4.58]	4.43	4.14 [4.03, 4.24]	4.09	90.6%
117	251	274	57.7%	59.1%	4.34 [4.25, 4.42]	4.39	4.31 [4.22, 4.41]	4.40	4.47 [4.38, 4.55]	4.53	4.46 [4.34, 4.58]	4.58	4.03 [3.92, 4.13]	4.06	92.6%
118	290	283	50.7%	48.3%	4.23 [4.15, 4.32]	4.29	4.57 [4.48, 4.66]	4.60	4.59 [4.51, 4.68]	4.63	4.62 [4.51, 4.73]	4.65	4.21 [4.10, 4.31]	4.22	93.0%
119	304	284	62.3%	56.2%	4.29 [4.20, 4.38]	4.31	4.65 [4.56, 4.74]	4.68	4.71 [4.62, 4.79]	4.74	4.69 [4.58, 4.81]	4.70	4.18 [4.08, 4.29]	4.23	93.2%
120	np	296	np	52.9%	4.15 [4.06, 4.23]	4.17	4.21 [4.12, 4.29]	4.21	4.39 [4.31, 4.47]	4.41	4.30 [4.19, 4.40]	4.32	3.83 [3.72, 3.93]	3.85	89.4%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>



N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
121	234	304	49.5%	55.3%	4.07 [3.98, 4.15]	4.05	4.02 [3.93, 4.10]	4.01	4.19 [4.11, 4.27]	4.19	4.21 [4.10, 4.32]	4.24	3.76 [3.65, 3.86]	3.74	86.6%
122	292	305	50.8%	50.5%	4.08 [4.00, 4.16]	4.08	4.53 [4.44, 4.61]	4.54	4.50 [4.42, 4.58]	4.51	4.38 [4.27, 4.48]	4.40	3.98 [3.88, 4.08]	3.99	91.3%
123	299	307	44.2%	45.8%	4.11 [4.03, 4.20]	4.07	4.47 [4.38, 4.55]	4.44	4.59 [4.51, 4.67]	4.54	4.37 [4.26, 4.48]	4.37	3.93 [3.82, 4.03]	3.92	86.4%
124	251	308	41.4%	44.8%	4.05 [3.97, 4.13]	4.06	4.47 [4.38, 4.56]	4.50	4.49 [4.41, 4.57]	4.50	4.45 [4.34, 4.56]	4.46	3.85 [3.75, 3.95]	3.87	85.9%
125	326	315	51.9%	47.3%	4.26 [4.17, 4.34]	4.28	4.67 [4.58, 4.75]	4.69	4.62 [4.54, 4.70]	4.64	4.56 [4.45, 4.66]	4.60	4.07 [3.96, 4.17]	4.08	89.1%
126	356	317	49.9%	51.7%	4.18 [4.10, 4.26]	4.14	4.26 [4.18, 4.35]	4.26	4.42 [4.34, 4.50]	4.38	4.43 [4.32, 4.53]	4.41	3.89 [3.79, 3.99]	3.88	86.3%
127	385	321	48.4%	45.0%	4.08 [3.99, 4.16]	4.02	4.52 [4.43, 4.61]	4.48	4.47 [4.39, 4.55]	4.43	4.41 [4.30, 4.52]	4.36	3.81 [3.71, 3.92]	3.79	90.0%
128	353	335	61.2%	62.2%	4.41 [4.33, 4.49]	4.38	4.67 [4.59, 4.76]	4.64	4.72 [4.64, 4.79]	4.73	4.61 [4.50, 4.71]	4.58	4.21 [4.11, 4.31]	4.21	91.2%
129	331	341	42.5%	44.8%	4.22 [4.14, 4.30]	4.19	4.48 [4.39, 4.56]	4.45	4.46 [4.38, 4.53]	4.44	4.37 [4.27, 4.47]	4.35	3.94 [3.84, 4.03]	3.90	88.7%
130	355	351	39.4%	38.2%	3.96 [3.89, 4.04]	3.91	4.42 [4.34, 4.50]	4.35	4.56 [4.49, 4.64]	4.51	4.54 [4.44, 4.64]	4.44	3.66 [3.56, 3.75]	3.61	91.0%
131	334	351	45.1%	44.4%	4.06 [3.98, 4.15]	4.04	4.53 [4.45, 4.61]	4.51	4.54 [4.46, 4.62]	4.52	4.58 [4.47, 4.68]	4.58	3.94 [3.85, 4.04]	3.92	87.1%
132	329	361	52.9%	49.3%	4.23 [4.16, 4.31]	4.31	4.55 [4.47, 4.63]	4.60	4.57 [4.50, 4.65]	4.61	4.48 [4.38, 4.59]	4.51	4.10 [4.01, 4.20]	4.15	91.0%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
133	335	374	45.8%	46.8%	3.83 [3.75, 3.90]	3.80	3.88 [3.80, 3.96]	3.87	4.02 [3.95, 4.10]	4.02	4.25 [4.15, 4.35]	4.22	3.47 [3.38, 3.57]	3.45	85.5%
134	328	375	38.6%	39.0%	4.06 [3.99, 4.13]	4.02	4.52 [4.44, 4.59]	4.47	4.50 [4.43, 4.57]	4.47	4.40 [4.31, 4.50]	4.36	3.84 [3.75, 3.94]	3.81	87.0%
135	344	379	51.2%	48.8%	4.32 [4.25, 4.40]	4.37	4.64 [4.56, 4.72]	4.68	4.61 [4.53, 4.68]	4.63	4.52 [4.42, 4.62]	4.53	4.00 [3.90, 4.09]	4.00	92.9%
136	375	390	42.8%	46.8%	4.14 [4.07, 4.22]	4.11	4.54 [4.46, 4.62]	4.54	4.48 [4.41, 4.56]	4.48	4.43 [4.33, 4.52]	4.43	3.97 [3.88, 4.06]	3.94	87.1%
137	375	391	52.2%	47.6%	4.12 [4.05, 4.20]	4.15	4.52 [4.44, 4.60]	4.52	4.53 [4.45, 4.60]	4.51	4.54 [4.44, 4.63]	4.51	3.95 [3.85, 4.04]	3.96	88.1%
138	376	392	43.4%	44.0%	4.14 [4.07, 4.22]	4.12	4.46 [4.38, 4.54]	4.42	4.49 [4.42, 4.56]	4.45	4.29 [4.19, 4.38]	4.28	3.83 [3.74, 3.92]	3.85	89.6%
139	406	408	50.5%	48.2%	4.21 [4.13, 4.28]	4.17	4.63 [4.56, 4.71]	4.60	4.59 [4.52, 4.65]	4.56	4.58 [4.48, 4.67]	4.55	3.99 [3.91, 4.08]	3.98	91.3%
140	614	424	50.5%	36.6%	4.05 [3.98, 4.12]	4.03	4.53 [4.46, 4.61]	4.52	4.55 [4.48, 4.62]	4.53	4.32 [4.23, 4.41]	4.30	3.83 [3.75, 3.92]	3.84	90.4%
141	381	425	63.9%	64.2%	4.50 [4.43, 4.58]	4.52	4.70 [4.63, 4.78]	4.70	4.69 [4.62, 4.76]	4.69	4.51 [4.42, 4.60]	4.47	4.22 [4.14, 4.31]	4.25	92.8%
142	385	448	47.1%	46.8%	4.03 [3.96, 4.10]	4.00	4.13 [4.05, 4.20]	4.10	4.32 [4.26, 4.39]	4.29	4.40 [4.31, 4.49]	4.41	3.68 [3.60, 3.77]	3.68	87.8%
143	426	448	50.4%	49.9%	4.16 [4.09, 4.23]	4.11	4.62 [4.55, 4.69]	4.57	4.61 [4.55, 4.68]	4.59	4.61 [4.52, 4.70]	4.59	4.06 [3.98, 4.15]	4.02	88.3%
144	520	480	54.5%	41.7%	4.33 [4.26, 4.40]	4.35	4.67 [4.60, 4.74]	4.68	4.69 [4.63, 4.76]	4.71	4.60 [4.52, 4.69]	4.63	4.06 [3.98, 4.14]	4.07	91.9%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

N°	Nombre de réponses		Taux de réponses %		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Taux de réponses %
	2015	2016	2015	2016	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	ajustée [CI 95%]	non-aj	«adéquate»
145	511	547	52.5%	51.8%	4.20 [4.14, 4.27]	4.19	4.57 [4.50, 4.64]	4.56	4.58 [4.52, 4.64]	4.57	4.46 [4.37, 4.54]	4.42	4.04 [3.96, 4.12]	4.03	90.5%
146	595	618	51.7%	51.6%	4.34 [4.28, 4.40]	4.43	4.65 [4.58, 4.71]	4.70	4.61 [4.55, 4.67]	4.65	4.47 [4.39, 4.55]	4.49	4.02 [3.95, 4.10]	4.10	92.0%
147	612	707	36.2%	44.9%	4.14 [4.09, 4.19]	4.15	4.51 [4.45, 4.56]	4.52	4.49 [4.44, 4.54]	4.50	4.39 [4.32, 4.46]	4.39	3.75 [3.69, 3.82]	3.74	87.5%
148	991	754	46.4%	40.8%	4.20 [4.15, 4.25]	4.19	4.59 [4.54, 4.65]	4.58	4.57 [4.52, 4.62]	4.56	4.38 [4.32, 4.45]	4.38	3.98 [3.92, 4.04]	3.97	90.3%
149	708	764	41.6%	44.7%	3.94 [3.89, 3.99]	3.90	4.37 [4.32, 4.43]	4.34	4.41 [4.36, 4.46]	4.37	4.24 [4.18, 4.31]	4.20	3.80 [3.74, 3.87]	3.76	84.0%
150	755	809	41.9%	44.9%	4.12 [4.07, 4.17]	4.11	4.55 [4.49, 4.60]	4.53	4.54 [4.49, 4.59]	4.52	4.43 [4.36, 4.50]	4.41	3.88 [3.82, 3.95]	3.87	87.8%
151	823	847	32.9%	34.6%	4.07 [4.02, 4.12]	4.03	4.44 [4.39, 4.49]	4.41	4.48 [4.43, 4.53]	4.45	4.31 [4.24, 4.37]	4.27	3.77 [3.71, 3.83]	3.74	86.3%
152	946	1010	37.9%	35.9%	4.08 [4.03, 4.12]	4.05	4.47 [4.42, 4.52]	4.44	4.47 [4.43, 4.51]	4.43	4.51 [4.45, 4.56]	4.46	3.75 [3.70, 3.81]	3.74	85.6%
153	GR	1011	GR	45.7%	4.16 [4.11, 4.21]	4.13	4.44 [4.39, 4.49]	4.40	4.51 [4.47, 4.56]	4.49	4.47 [4.41, 4.53]	4.43	3.97 [3.91, 4.02]	3.94	89.3%
154	909	1052	42.0%	45.9%	4.12 [4.08, 4.17]	4.10	4.08 [4.04, 4.13]	4.06	4.25 [4.21, 4.29]	4.22	4.35 [4.29, 4.41]	4.34	3.79 [3.73, 3.84]	3.76	87.1%
155	1043	1061	48.8%	48.5%	4.11 [4.06, 4.15]	4.07	4.09 [4.05, 4.14]	4.04	4.25 [4.21, 4.29]	4.22	4.36 [4.30, 4.42]	4.33	3.71 [3.66, 3.77]	3.68	84.3%
156	1026	1247	40.2%	49.3%	4.19 [4.15, 4.23]	4.16	4.53 [4.49, 4.58]	4.50	4.50 [4.46, 4.54]	4.45	4.42 [4.37, 4.47]	4.39	3.89 [3.84, 3.94]	3.87	87.7%
Moyenne du collectif global					<b>4.16</b>		<b>4.46</b>		<b>4.51</b>		<b>4.46</b>		<b>3.94</b>		<b>89.6%</b>

np : hôpital non participant ou ayant moins de 50 réponses en 2015 ; non.aj : non-ajustée

GR : regroupement des hôpitaux avec <50 réponses



## Typologie des hôpitaux

### *Précisions concernant la classification des « hôpitaux de soins généraux »*

Les hôpitaux de soins généraux sont subdivisés en deux catégories principales : les hôpitaux de « prise en charge centralisée » et les hôpitaux de « soins de base ». Ces deux sous-catégories sont à leur tour classées d'après les critères suivants :

- Somme pondérée des catégories de reconnaissance pour la formation postgraduée :  $\sum$  FMH. Les formations postgraduées sont classifiées comme suit :  
A=3-3 ½ ans ; B=2 ans ; C=1 an D=6 mois  
La somme pondérée FMH :  $\sum$  FMH=3xa+2xb+c (ou d)  
(a, b, c et D=nombre des formations de catégorie A, B, et D)
- Nombre de cas d'hospitalisation (sans les nouveau-nés sains et les personnes non malades)

Pour qu'une des catégories ci-dessous lui soit attribuée, un établissement doit remplir au moins **soit** la somme pondérée des catégories FMH, **soit** le nombre de cas d'hospitalisation exigés.

Somme des catégories FMH pondérées ( $\sum$ FMH)	Nb de cas d'hospitalisations (F)	Désignation	Type
$\sum$ FMH $\geq$ (100)	(> 30'000)	Niveau de prestation 1* (Hôpitaux universitaires)	K111
(100 >) $\sum$ FMH $\geq$ 20	(30'000 >) F $\geq$ 9'000	Niveau de prestation 2	K112
20 > $\sum$ FMH $\geq$ 10	9'000 > F $\geq$ 6'000	Niveau de prestation 3	K121
10 > $\sum$ FMH $\geq$ 5	6'000 > F $\geq$ 3'000	Niveau de prestation 4	K122
5 > $\sum$ FMH $\geq$ 0	3'000 > F $\geq$ 0	Niveau de prestation 5	K123

\*le niveau de prestations 1 (K111) englobe uniquement les cinq hôpitaux universitaires

### *Précisions concernant la classification des « cliniques spécialisées »*

Les cliniques spécialisées sont divisées en fonction des sites de prestations avec le plus grand nombre de journées d'hospitalisations. Il y a trois sous catégories : « cliniques psychiatriques » **K21**, « cliniques de réhabilitations » **K22** et « autres cliniques spécialisées » **K23**, qui font partie des cliniques en soins somatiques aigus.

Les « autres cliniques spécialisées » K23 sont subdivisées selon leur spécialisation, c'est-à-dire en fonction du site de prestation avec le nombre de journées d'hospitalisation **le plus élevé** :

- Cliniques de chirurgie **K231**
- Gynécologie / Néonatalogie **K232**
- Pédiatrie **K233**
- Gériatrie **K234**
- Cliniques spécialisées diverses **K235** (par exemple ophtalmologie, otorhinolaryngologie (ORL), dermatologie)

Dans ce rapport sont considérées uniquement les cliniques spécialisées avec soins somatiques aigus pour adultes : K231, K232, K234 et K235



Selon : 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>