

Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë - Adultes

Rapport comparatif national

Mesure 2019

Juin 2020, Version 1.0

Sommaire

Résumé.....	3
1 Introduction.....	4
1.1 Contexte.....	4
1.2 Objectifs du rapport.....	4
2 Méthode.....	5
2.1 Population.....	5
2.2 Mesures.....	6
2.3 Analyses statistiques.....	6
3 Résultats.....	8
3.1 Description de l'échantillon.....	8
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2019.....	8
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s.....	11
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s et destination à la sortie de l'hôpital.....	13
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus : résultats globaux 2019.....	15
3.3 Evolution depuis 2016 du niveau de satisfaction des patient-e-s.....	17
3.4 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS).....	18
3.4.1 Catégorie K111 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 1 (hôpitaux universitaires).....	18
3.4.2 Catégorie K112 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2.....	20
3.4.3 Catégorie K121 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3.....	22
3.4.4 Catégorie K122 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4.....	24
3.4.5 Catégorie K123 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5.....	26
3.4.6 Catégorie K231 : Cliniques spécialisées – Chirurgie.....	28
3.4.7 Catégorie K234 : Cliniques spécialisées – Gériatrie.....	30
3.4.8 Catégorie K235 : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses.....	32
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées des questions de satisfaction.....	35
4 Synthèse et conclusion.....	45
Bibliographie.....	48
Liste des figures.....	49
Liste des tableaux.....	50
Annexes.....	51
Mentions légales.....	77

Résumé

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus en 2019. C'est la 4^{ème} édition de l'enquête nationale de satisfaction qui utilise la version comportant six questions de satisfaction (version 2.0 du questionnaire).

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

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2019 (40,3%) est inférieur de 3,2% à celui de l'année précédente (43,5%), les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables. On note cependant une tendance vers une très légère augmentation de l'âge moyen. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la première fois en 2016, montre que la moitié (51,2%) des répondant-e-s ont considéré que leur état de santé était bon et qu'un tiers (35,2%) l'ont jugé très bon ou excellent, au moment de répondre à l'enquête. Ces proportions sont similaires à celles relevées l'année précédente. Signalons finalement que les répondant-e-s rentrent la plupart du temps (88,6%) à leur domicile à la sortie d'hôpital.

Le niveau de satisfaction est élevé et globalement stable par rapport aux années précédentes. Plus précisément, pour les cinq questions utilisant une échelle de réponse allant de 1 à 5 points, il est en moyenne supérieur à 4 pour quatre d'entre-elles. Les meilleurs résultats ont été obtenus pour les questions concernant l'information, la communication et celle concernant l'explication des médicaments, suivis par la question sur la qualité des soins. Seul le niveau de satisfaction de la question concernant l'organisation de la sortie n'a pas tout à fait atteint une moyenne de 4. Les réponses problématiques, mettant en évidence un certain degré d'insatisfaction, sont très peu fréquentes (< 3%) excepté pour les questions concernant l'explication des médicaments et l'organisation de la sortie d'hôpital où elles ont atteint 5,0% et 5,9% respectivement. La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle en trois points a été jugée adéquate par une grande majorité des participant-e-s (89,5%), comme en 2018. Les analyses des questions de satisfaction par catégories d'hôpitaux montrent des résultats assez similaires.

Les diagrammes en entonnoir révèlent une dispersion assez importante des données. De plus, les données des hôpitaux/cliniques comprenant un petit nombre de répondant-e-s (<100) sont distribuées de façon asymétrique, avec une plus grande proportion de scores se situant au-dessus de la moyenne globale.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait que la généralisation de ces résultats à l'ensemble des patient-e-s hospitalisé-e-s ne peut se faire que dans une mesure limitée. En effet, pour l'enquête 2019, les données sociodémographiques de la population « source » (l'ensemble des patient-e-s ayant reçu un questionnaire), reçues sur base volontaire de six établissements, montrent que les répondant-e-s sont un peu plus souvent des hommes, un peu plus âgé-e-s et avec plus fréquemment une assurance privée ou semi-privée par rapport à la population « source ». Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats ne s'est fait que sur un nombre limité de variables (âge, genre, assurance, état de santé auto-reporté et destination à la sortie de l'hôpital), celles disponibles pour les analyses.

1 Introduction

1.1 Contexte

Le jugement par les patient-e-s¹ de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu (la satisfaction des patients). En effet, la satisfaction des patient-e-s est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les hôpitaux. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé de la/du patient-e, 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 patient-e-s) que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s 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 2019, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2011, conformément au règlement des données de l'ANQ (11) et du concept d'évaluation (17).

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 évaluation de la satisfaction des patient-e-s adultes (≥16 ans) hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus en Suisse en septembre 2019. Il présente ainsi les résultats d'abord pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses puis par catégorie d'hôpitaux de l'OFS. Ce rapport présente également l'évolution des résultats depuis 2016 pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses ainsi que pour toutes les catégories d'hôpitaux.

¹ Dans ce rapport, les termes « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en soins somatiques aigus en 2019 ayant répondu à l'enquête de satisfaction de l'ANQ ». Ces deux termes sont utilisés alternativement, au gré des circonstances nécessitant leur emploi dans le texte. Le terme patient, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

2 Méthode

Dans cette section, nous rappelons brièvement les éléments principaux de la méthode considérée pour la conduite de cette enquête ; les détails sont disponibles dans le « Concept d'évaluation ANQ » (17).

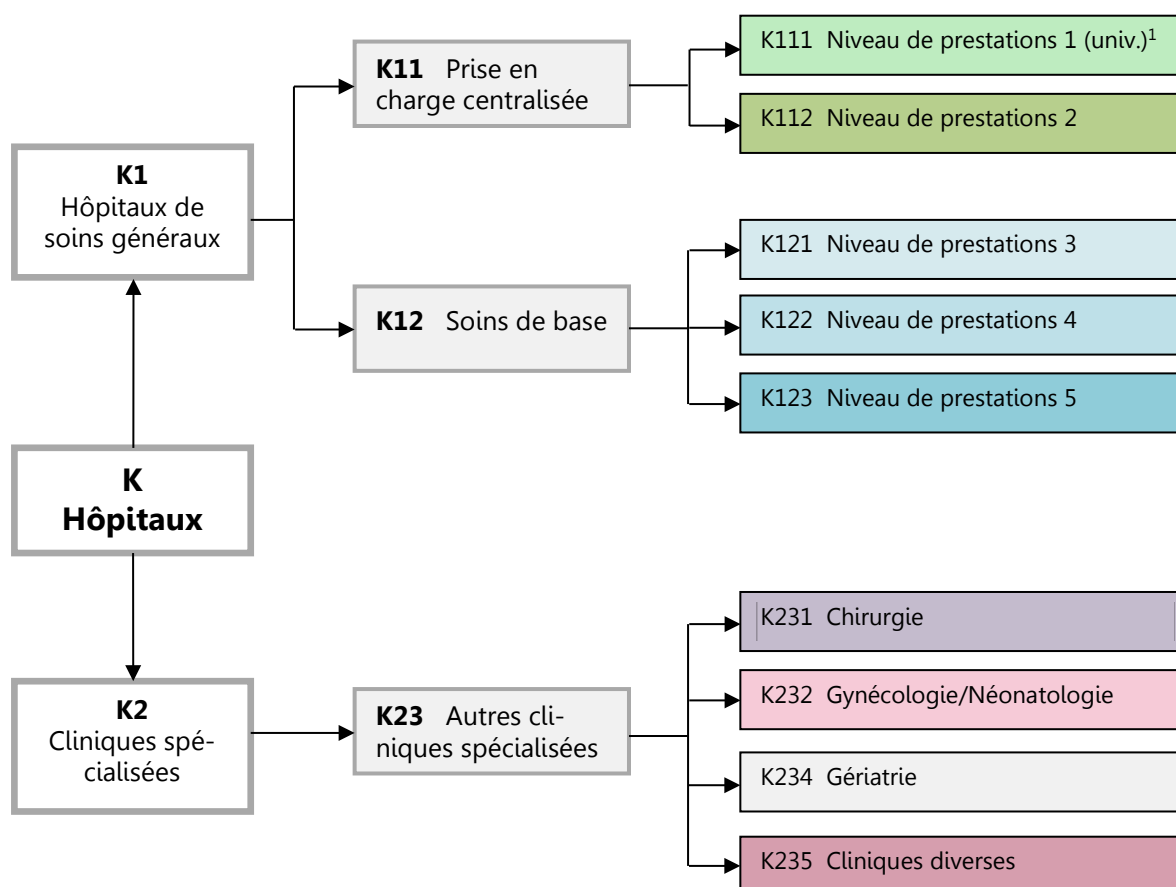
2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s dans les hôpitaux/cliniques suisses en soins somatiques aigus, et sorti-e-s entre le 1^{er} et le 30 septembre 2019. Les patient-e-s décédé-e-s et ceux/celles n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclu-e-s.

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 annexe p 75).

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



¹ Hôpitaux universitaires

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire papier envoyé par courrier postal. Depuis 2019, les patient-e-s peuvent choisir entre le format papier ou un questionnaire en ligne pour répondre. Le questionnaire comprend six questions traitant de la satisfaction des patient-e-s :

- (1) Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? (*Qualité des soins*)
- (2) Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? (*Possibilité de poser des questions*)
- (3) Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? (*Réponses compréhensibles*)
- (4) Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? (*Explication médicaments*)
- (5) Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? (*Organisation sortie*)
- (6) Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ? (*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 points ; celle concernant la question 6 sur une échelle de réponse à trois points.

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 patient-e-s (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 des de l'échantillon

Les analyses descriptives comprennent (a) la qualité des données (taux de retour et taux de réponses à chaque question) et (b) la description 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 patient-e-s à la sortie de l'hôpital. Des comparaisons dans le temps sont par ailleurs présentées pour ces variables depuis 2016. 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.

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 patient-e-s ayant répondu à la question, moyenne non ajustée et intervalle de confiance à 95% (cf. Glossaire, en annexes), proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques.

Ces analyses sont d'abord effectuées pour l'ensemble des patient-e-s et hôpitaux/cliniques, puis pour chaque catégorie d'hôpital OFS, pour autant qu'elle comporte au moins deux hôpitaux/cliniques participant-e-s.

L'interprétation d'un résultat statistiquement significatif est limitée car l'enquête est réalisée sur de grands échantillons ; dans ces conditions en effet, une différence même minime peut apparaître statistiquement significative. Ainsi, lors de l'interprétation des résultats, il est nécessaire de considérer la signification « clinique » (i.e. pour le/la patient-e) d'une différence en plus du seuil de signification statistique ($P\text{-valeur} < 0.05$). Pour cette raison, les tests sont appliqués avec parcimonie et leurs résultats sont restitués uniquement lorsque cela s'avère pertinent. Les pourcentages et moyennes, eux, sont présentés avec leur intervalle de confiance à 95%. Ces derniers, en restituant une étendue de valeurs possibles, donnent une idée de la précision des valeurs obtenues. De plus, lorsque l'on compare deux moyennes, si leurs intervalles de confiance respectifs ne se recoupent pas, la différence entre elles peut être considérée comme statistiquement significative.

Comparaisons dans le temps

Des comparaisons dans le temps (2016-2019) sont également présentées pour chacune des six questions de satisfaction, pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses. Actuellement, ces comparaisons sont restreintes à cette période car le questionnaire (questions et modalités de réponse) a été modifié en 2016. La comparaison des résultats des deux dernières années de collecte a été analysée avec le test de Student (test t) ou, pour la question 6, le test de proportion.

Les comparaisons dans le temps pour chacune des catégories d'hôpitaux ainsi que pour chaque hôpital/clinique individuellement sont présentées en détails en annexes (Figures 29 à 36 et Tableau 15, respectivement).

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 ; 5=réponse la plus positive). 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 non de moyenne. Ce rapport présente des moyennes calculées à partir de la conversion d'une échelle ordinale (p. ex. toujours, très souvent, quelquefois, rarement, 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, 16). 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.

Tous les hôpitaux et toutes les cliniques sont pris-es en compte et présentés dans ces graphiques. Les hôpitaux/cliniques présentant un petit nombre de questionnaires complétés ($N < 20$) sont toutefois clairement identifié-e-s dans ces graphiques car l'interprétation de résultats reposant sur un petit effectif est restreinte ; les limites de contrôle ne sont pas illustrées dans ces cas.

Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir se trouve au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.5), les moyennes non ajustées et ajustées, par hôpital/clinique, sont présentées dans les annexes (Tableau 15).

Données manquantes

Toutes les analyses sont effectuées avec les données à disposition, c'est-à-dire les données complètes, sans imputation. Pour les moyennes des questions, plus spécifiquement (moyenne du collectif global et moyennes non ajustées), les calculs sont effectués à partir de toutes les réponses valides ; pour les calculs des moyennes ajustées, cela signifie que seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustements sont considéré-e-s.

3 Résultats

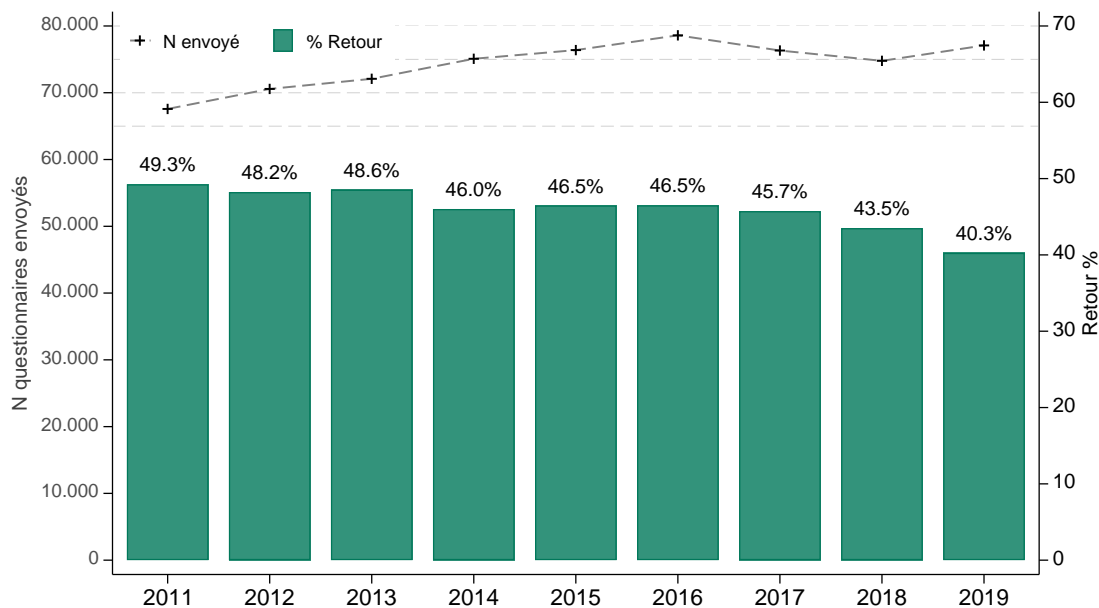
3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2019

En 2019, 192 hôpitaux/cliniques ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patient-e-s (194 en 2018) ; aucun résultat ne peut être publié pour 10 hôpitaux/cliniques, des informations détaillées sont disponible dans la publication transparente des résultats des mesures. Sur les 77'092 questionnaires envoyés en septembre 2019, 31'050 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 40,3% (variation du taux de réponses (par hôpital/clinique) entre un minimum de 16,7% et un maximum de 83,3%) ; 140 hôpitaux/cliniques participants ont obtenu plus de 50 réponses et 25 moins de 20 (l'hôpital qui n'a pas pu déterminer le nombre de questionnaires envoyés n'a pas été considéré pour ces calculs). Tandis que le taux de réponse est inférieur à celui des années précédentes (différence avec 2018 de 3,2 points de %), le nombre absolu de questionnaires envoyés est supérieur à celui de 2018 (74'927), ce qui représente un nombre plus élevé de sorties d'hôpital durant la même période de l'année. Signalons par ailleurs que 333 réponses ont été exclues car les données n'étaient pas valides.

La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2011, ainsi que le nombre des questionnaires envoyés chaque année.

Figure 2 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés (2011-2019)



Seul-e-s 1562 patient-e-s, donc 5%, ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. L'âge moyen des répondant-e-s en ligne est de 48 ans, largement inférieur à celui des répondant-e-s utilisant la version papier du questionnaire (62 ans). Aussi, les hommes sont très légèrement plus enclins à répondre en ligne : ils sont en effet 6% à avoir choisi ce mode de réponse contre 4% parmi les femmes. Les répondant-e-s en ligne reportent par ailleurs être en meilleur état de santé et rentrent plus souvent à domicile que les répondant-e-s utilisant la version papier.

Le tableau 1, ci-dessous, indique les taux de réponses obtenus par catégorie OFS d'hôpital ; les taux les moins élevés parmi les catégories avec plus de 1000 répondant-e-s sont observés pour les hôpitaux universitaires (K111).

Tableau 1 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, année 2019

Type de clinique	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour
K111	12'565	4'430	35.3%
K112	37'540	15'177	40.4%
K121	12'775	5'085	39.8%
K122	6'283	2'704	43.0%
K123	1'876	713	38.0%
K231	4'254	2'081	48.9%
K234	366	121	33.1%
K235	1'341	701	52.3%

77% des patient-e-s ont répondu à toutes les questions de satisfaction et 88% des patient-e-s ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto reporté et la destination après le séjour à l'hôpital. Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques, pour 2018 et 2019, sont présentées dans les figures 3 et 4 ; les proportions des questionnaires complets selon la catégorie d'hôpital sont présentées dans le tableau 14 en annexes.

Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction

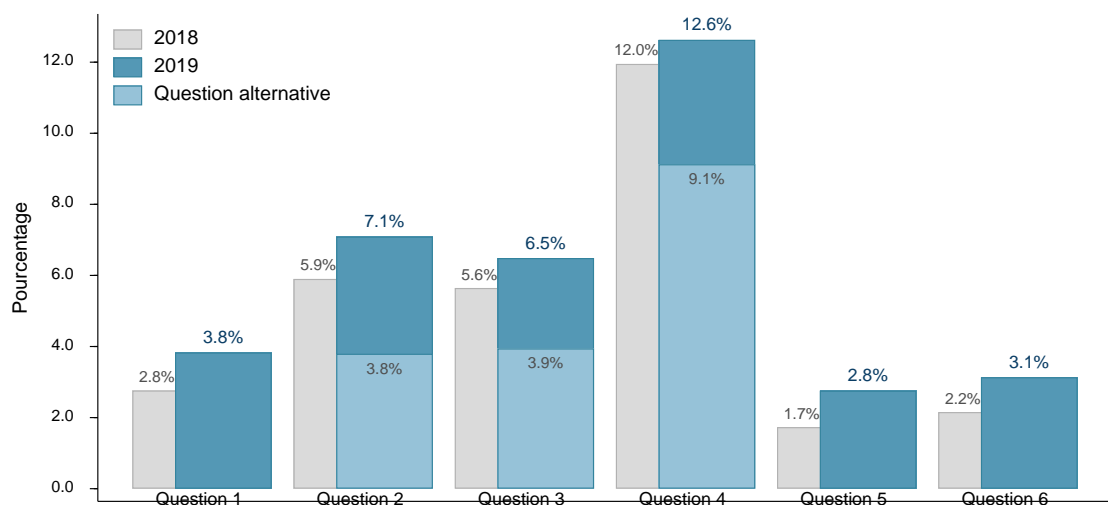
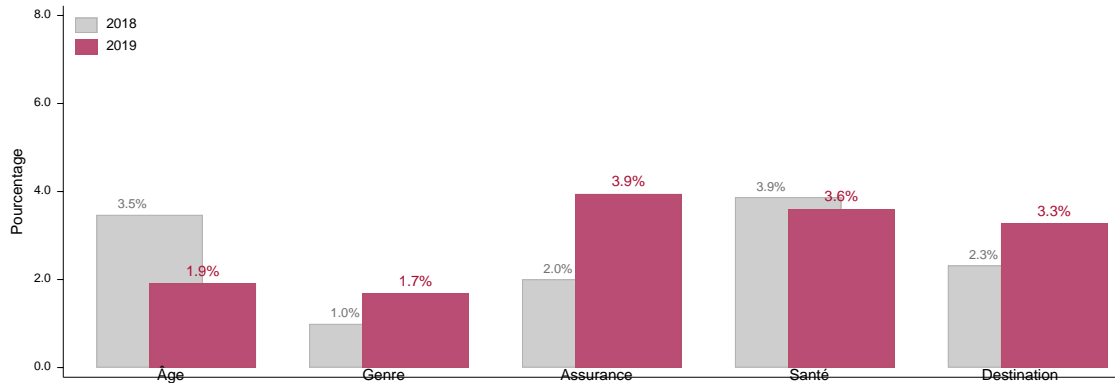


Figure 4 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques

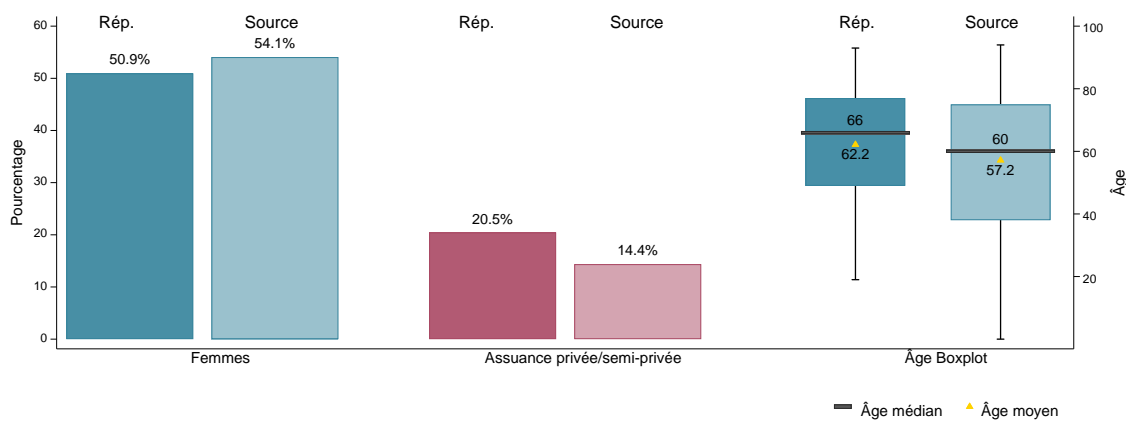


Commentaires :

- Le taux de retour global (40,3%) est inférieur à celui des enquêtes précédentes.
- Peu de personnes (5%) ont choisi de répondre en ligne.
- La qualité des données (en termes de proportion de valeurs manquantes) a légèrement baissé par rapport à 2018.

Pour avoir une estimation de la représentativité de l'échantillon des répondant-e-s, les variables âge, genre et assurance de tous/toutes les patient-e-s éligibles de six établissements (i.e. population « source ») ont été mises à disposition volontairement par ces derniers (N =8987, soit 12% de la population « source » globale). Dans le graphique de la figure 5, l'âge, le genre et le statut d'assurance² des répondant-e-s sont comparés à ceux de la population « source » correspondante.

Figure 5 : Comparaison des caractéristiques des répondant-e-s et de la population « source »



Note : Rép.=répondant-e-s (couleur foncée) ; Source= population « source » (couleur claire). L'âge est présenté sous forme d'un boxplot (médiane et moyenne ; 1^{er} au 3^{ème} quartile (bords du rectangle) ; valeurs extrêmes 1% et 99%)

Commentaires :

- Tandis que les femmes sont discrètement sous-représentées dans le collectif des répondant-e-s, les personnes avec une assurance privée ou semi-privée, tout comme les personnes un peu plus âgées, sont un peu surreprésentées.

² Statut d'assurance pour 5 établissements

3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s

Les figures 6 à 9 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées, entre 2016 et 2019. Le tableau 12 détaillé correspondant, pour la distribution des classes d'âge, se trouve en annexes.

Figure 6 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s (2016-2019)

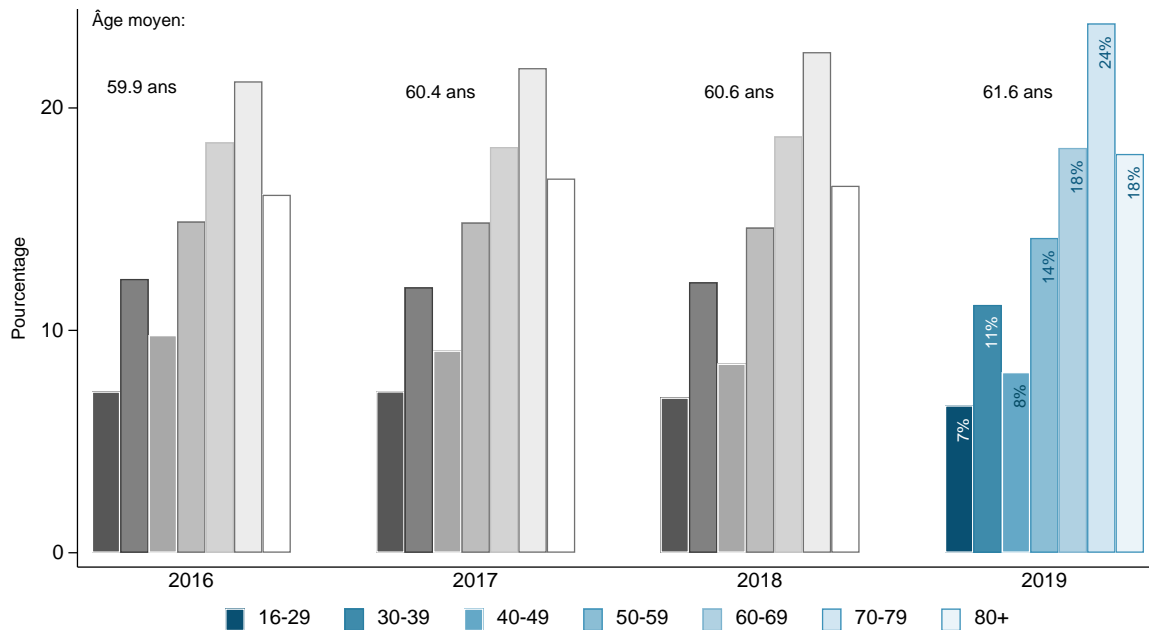
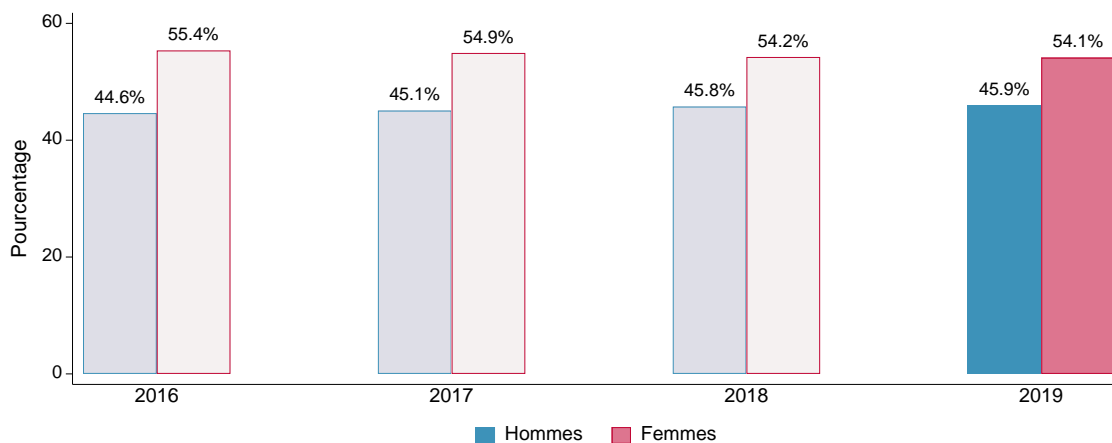


Figure 7 : Distribution du genre des répondant-e-s (2016-2019)



Commentaires :

- L'âge moyen continue d'augmenter très légèrement en 2019, qui se traduit par une discrète augmentation de la classe d'âge des 70-79 ans.
- La proportion de femmes et d'hommes reste stable.

Figure 8 : Distribution du type d'assurance des répondant-e-s (2016-2019)

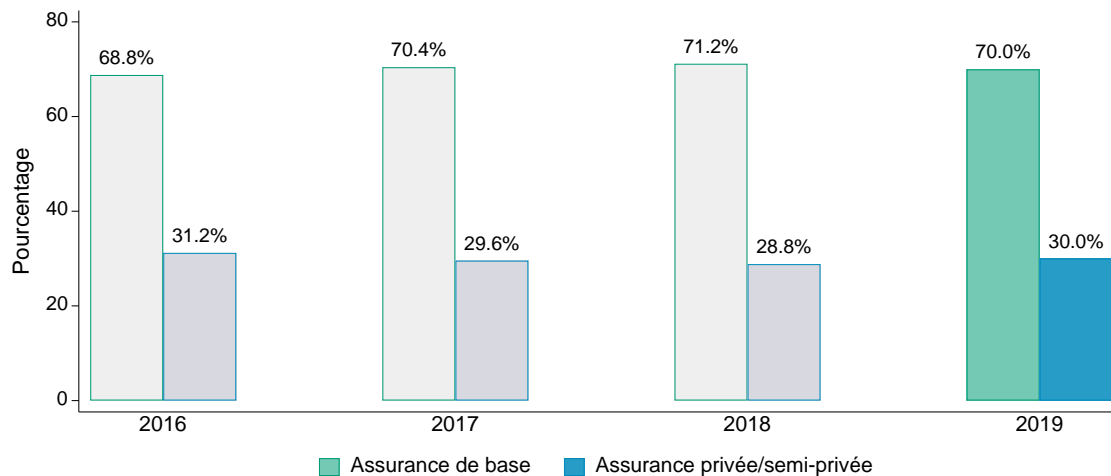
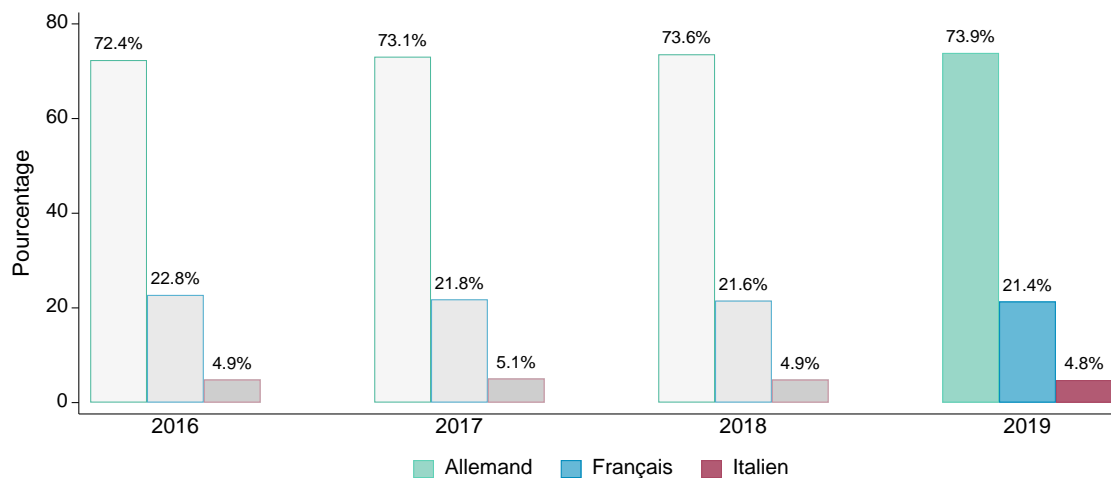


Figure 9 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2016-2019)



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base reste globalement stable, tout comme le nombre de questionnaires retournés selon la langue.

3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s et destination à la sortie de l'hôpital

Ci-dessous, les résultats portent sur l'état de santé auto-reporté des patient-e-s et leur destination après leur séjour à l'hôpital (Figure 10, 11 et 12). Ces variables sont disponibles depuis 2016 et présentées par année ainsi que par catégorie d'âge pour 2019.

Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s de 2016-2019

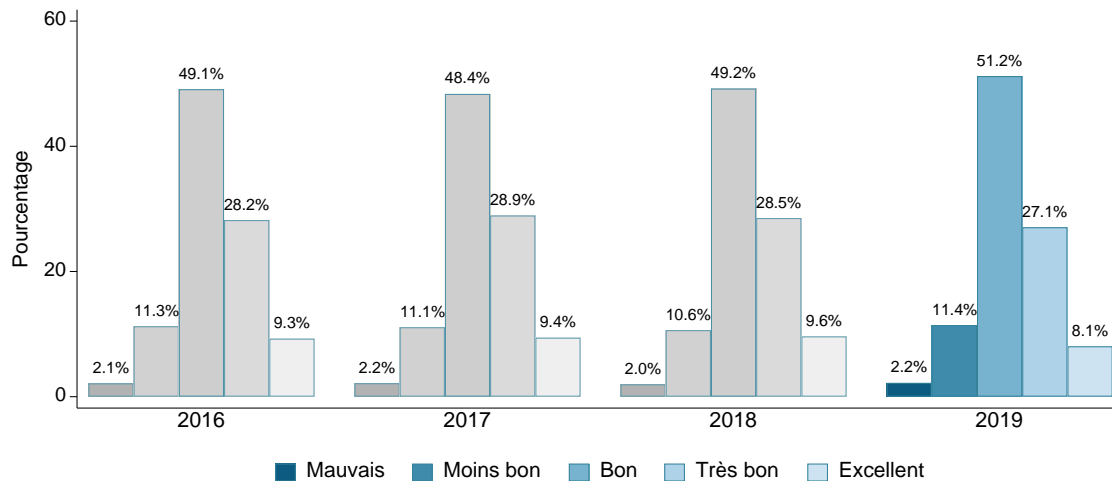


Figure 11 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, par catégorie d'âge en 2019

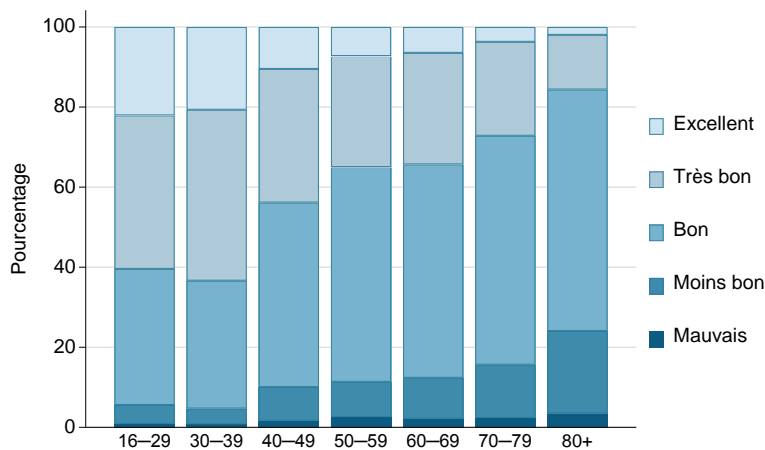
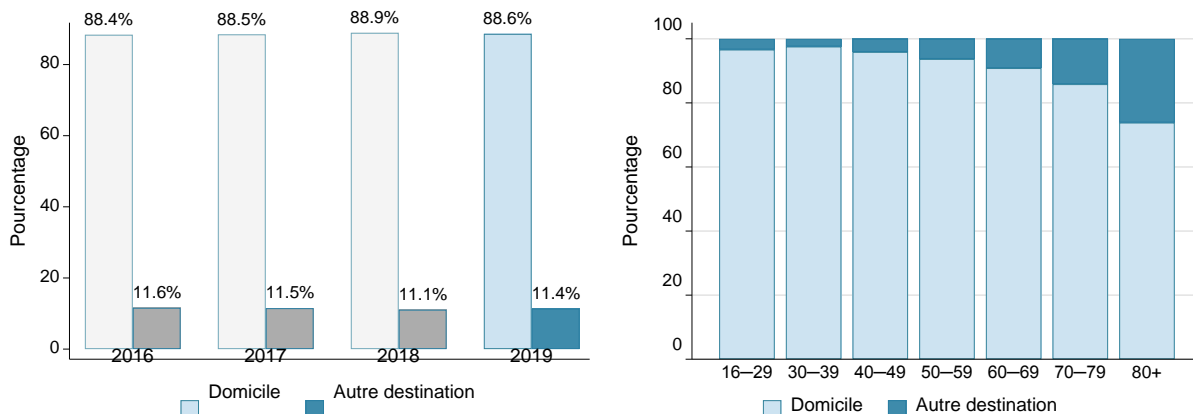


Figure 12 : Distribution des patients selon la destination à la sortie de l'hôpital, par année et par catégorie d'âge en 2019



Commentaires :

- Une majorité des répondant-e-s considèrent que leur état de santé est bon, et un tiers estiment qu'il est très bon ou excellent. Ces proportions sont très similaires à celles de 2018.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : seuls 5,6% des patient-e-s de 16 à 29 ans jugent leur état de santé moins bon ou mauvais contre 24,1% pour les patient-e-s de 80 ans ou plus.
- La très grande majorité des répondant-e-s (88,6%) sont rentré-e-s à domicile après leur séjour à l'hôpital. Cette proportion est similaire à celle de l'année précédente.
- 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 patient-e-s en soins somatiques aigus : résultats globaux 2019

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

Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 13), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 2). Pour la question 6, qui ne comprend que trois modalités de réponse, les résultats sont donnés uniquement en pourcentages.

Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question

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

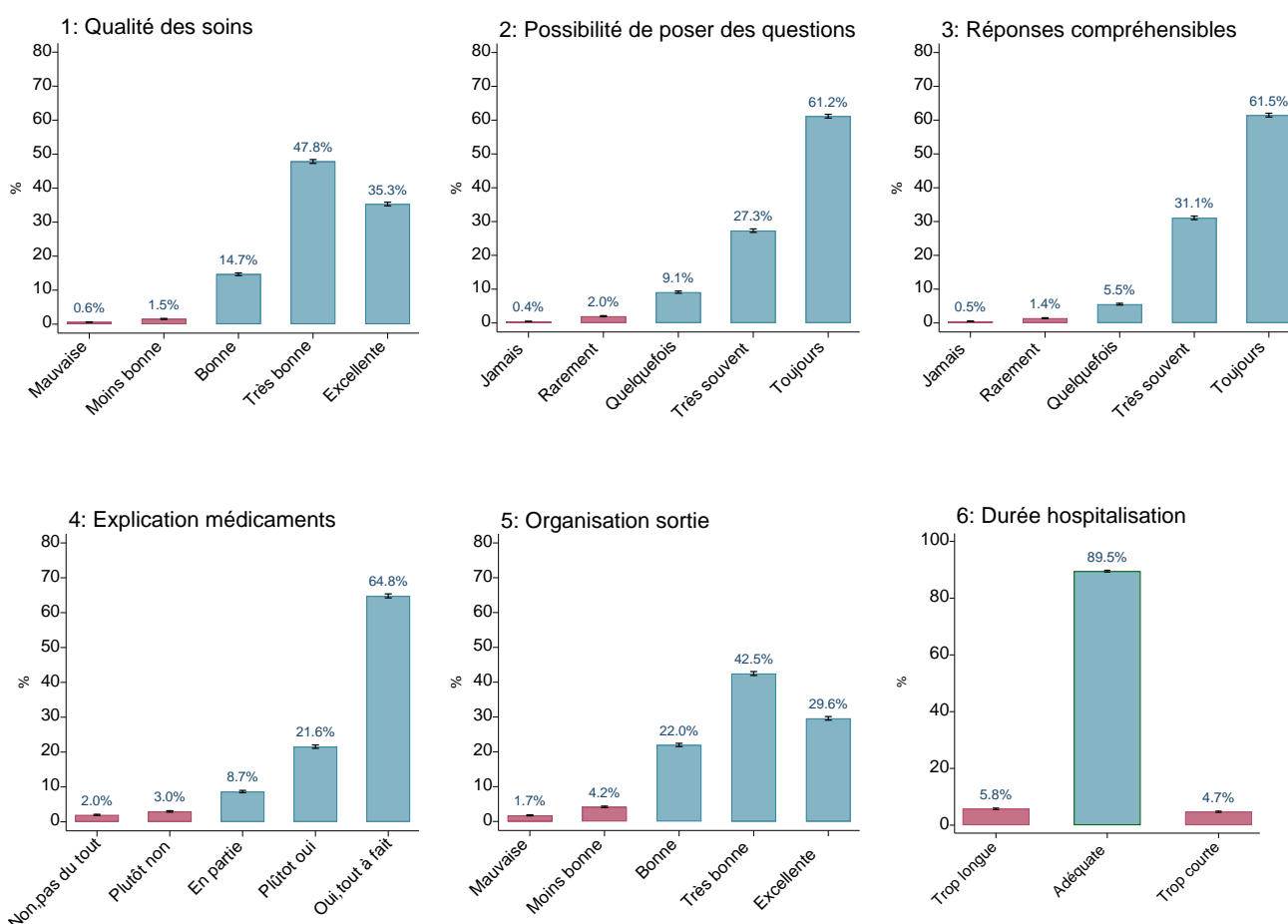


Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question

Nombre de questionnaires retournés: 31'130	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse [§] (N= 31'130)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	29'937	4.16	[4.15, 4.17]	2.1%	3.8%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	28'922	4.47	[4.46, 4.48]	2.4%	7.1%	3.8%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	29'110	4.52	[4.51, 4.53]	1.9%	6.5%	3.9%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	27'198	4.44	[4.43, 4.45]	5.0%	12.6%	9.1%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	30'271	3.94	[3.93, 3.95]	5.9%	2.8%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	30'154	89.51*	[89.16, 89.85]	10.5%*	3.1%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

Sans réponse[§] : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

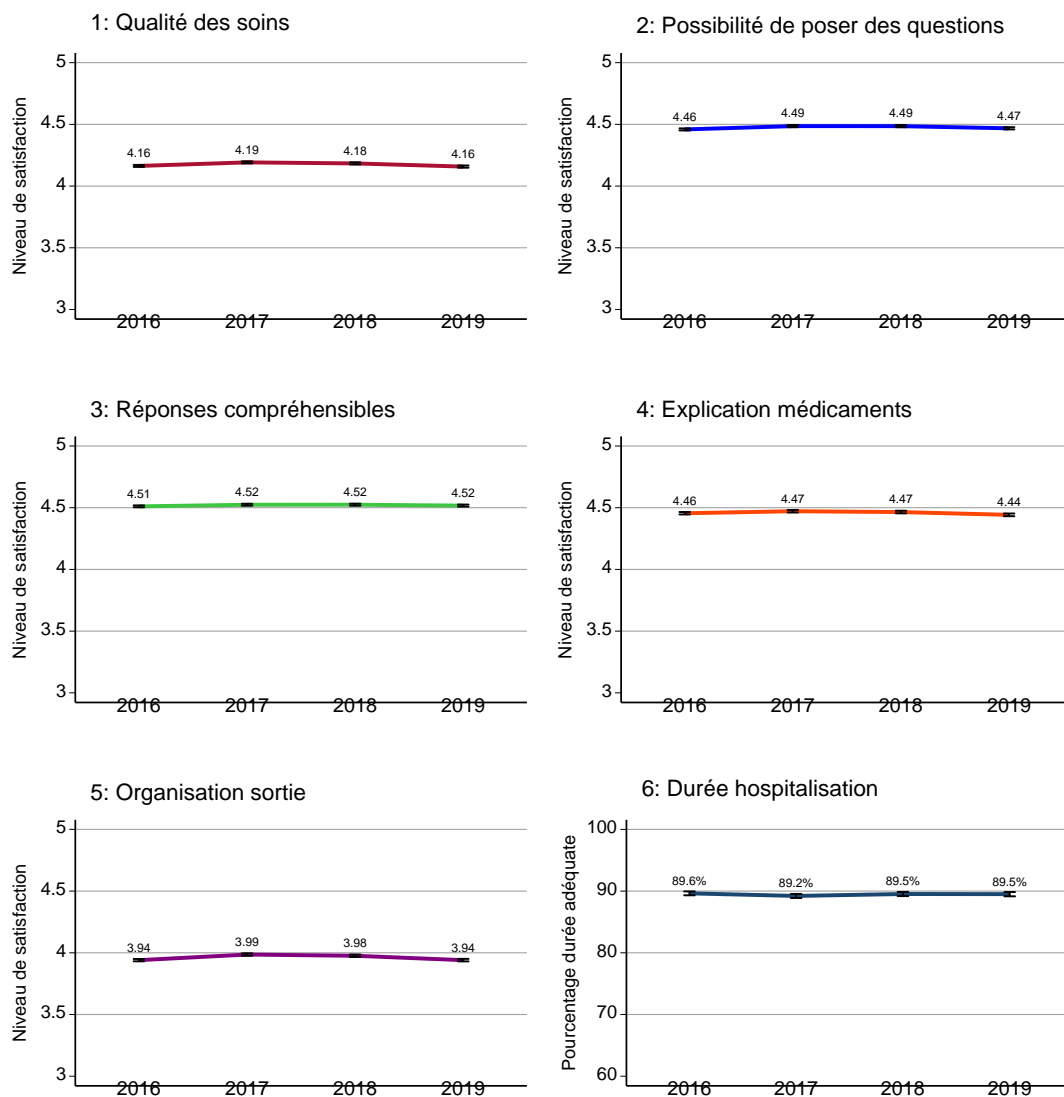
Commentaires concernant les résultats globaux :

- 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 l'explication des médicaments (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 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées (5,0% et 5,9%) de réponses problématiques (pas de possibilité de comparaison avec la question 6 puisque celle-ci a une échelle de réponse à 3 niveaux seulement ; cf. dernier commentaire ci-dessous).
- Les questions 2, 3 et 4 présentent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par au moins 61% des patient-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 89,5% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 5,8% et 4,7% d'entre eux/elles respectivement.

3.3 Evolution depuis 2016 du niveau de satisfaction des patient-e-s

Les moyennes de 2016 à 2019 des réponses aux cinq questions de satisfaction avec cinq modalités de réponses (cf. Tableau 13 en annexe), et leur intervalle de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 14 pour l'ensemble des patient-e-s. Les résultats de la question 6 (durée de l'hospitalisation) correspondent au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Figure 14 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus de 2016-2019



Commentaires :

- Les moyennes du niveau de satisfaction pour les cinq premières questions sont très stables.
- La proportion des patient-e-s ayant répondu « adéquate » à la question 6 reste également stable.

3.4 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. A la fin du chapitre les résultats par catégorie sont résumés dans un seul tableau (tableau 11). L'évolution des résultats de 2016-2019 est présentée dans l'annexe pour chaque catégorie OFS d'hôpital.

La catégorie K232 (Cliniques spécialisées : Gynécologie/Néonatalogie) a été omise car elle ne comportait qu'une seule clinique participante et totalisait par ailleurs moins de 50 réponses. Notons aussi que plus de 30 hôpitaux/cliniques ont changé de catégorie OFS entre 2018 et 2019 (les changements importants par catégorie seront signalés ci-après).

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

Cette catégorie englobe les cinq hôpitaux universitaires de Suisse. Un total de 4'430 questionnaires a été retourné pour cette catégorie (14% de l'échantillon global) et le taux de réponses est de 35,3%.

Figure 15 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K111 : distribution des réponses par question

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

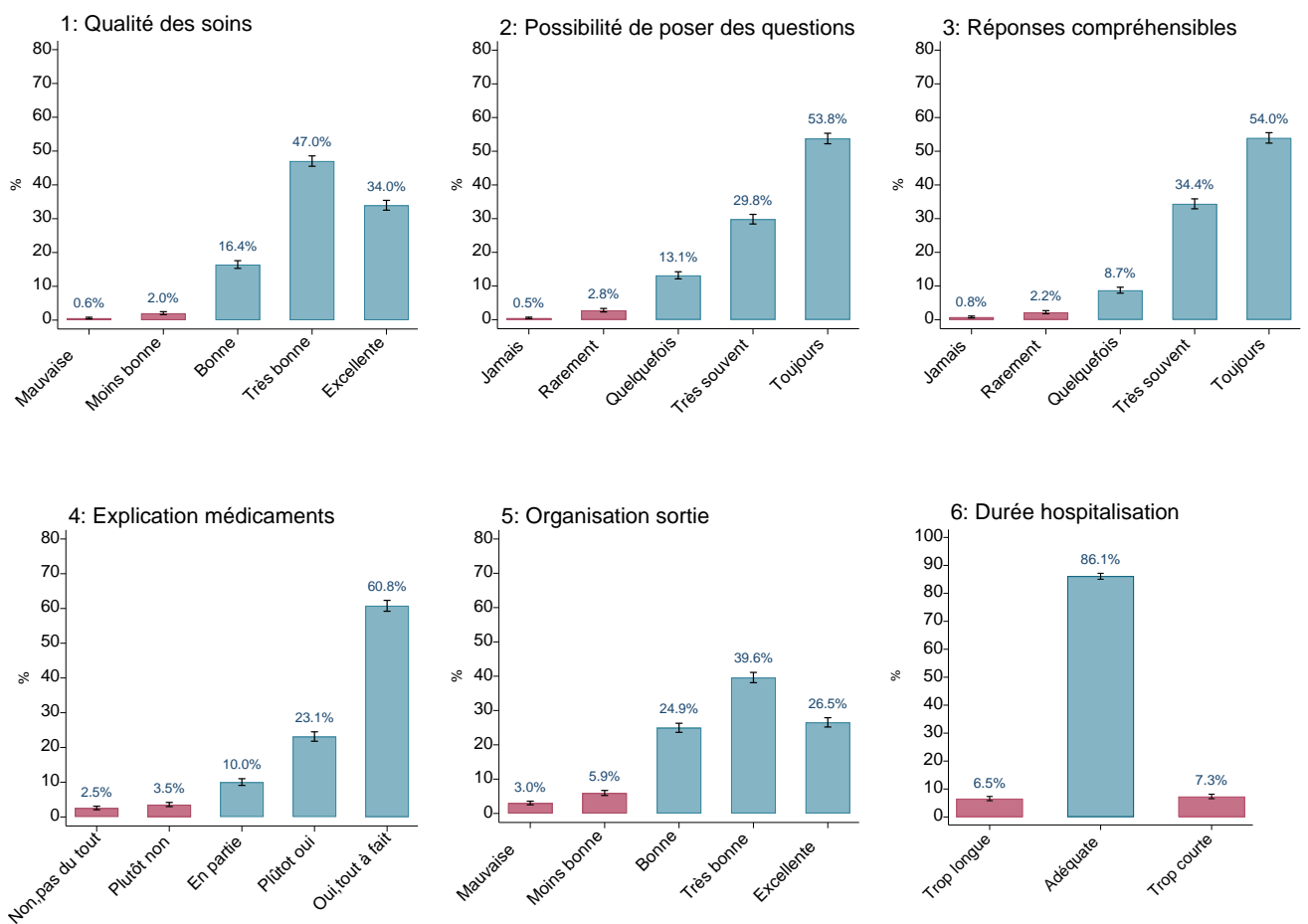


Tableau 3 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)

K111 : 4'430 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse [§] (N= 4'430)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	4'058	4.12	[4.09, 4.14]	2.6%	8.4%	
2. Possibilité de poser des questions	3'957	4.34	[4.31, 4.36]	3.3%	10.7%	2.9%
3. Réponses compréhensibles	3'979	4.39	[4.36, 4.41]	2.9%	10.2%	2.7%
4. Explications médicaments	3'728	4.36	[4.33, 4.39]	6.1%	15.8%	7.6%
5. Organisation sortie	4'094	3.81	[3.78, 3.84]	8.9%	7.6%	
6. Durée hospitalisation*	4'063	86.14*	[85.05, 87.17]	13.9%*	8.3%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

Sans réponse[§] : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K111 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant l'explication des médicaments (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 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées (6,1% et 8,9% respectivement).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un fort effet plafond, la modalité qui désigne la plus haute satisfaction ayant été choisie par plus de 50% des répondant-e-s et plus de 60% pour la question concernant l'explication des médicaments.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 86,1% des répondant-e-s. Les réponses problématiques (13,9%) se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable y inclus pour la satisfaction avec la durée de l'hospitalisation (cf. figure 29 en annexe).

3.4.2 Catégorie **K112** : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2

La catégorie K112 est la plus importante en termes de répondant-e-s, soit 15'177 (13'917 en 2018), c'est-à-dire près de la moitié (48,8%) de l'échantillon global ; elle englobe 67 hôpitaux/cliniques (56 en 2018). Le taux de réponses est de 40,4%.

Figure 16 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K112 : distribution des réponses par question

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

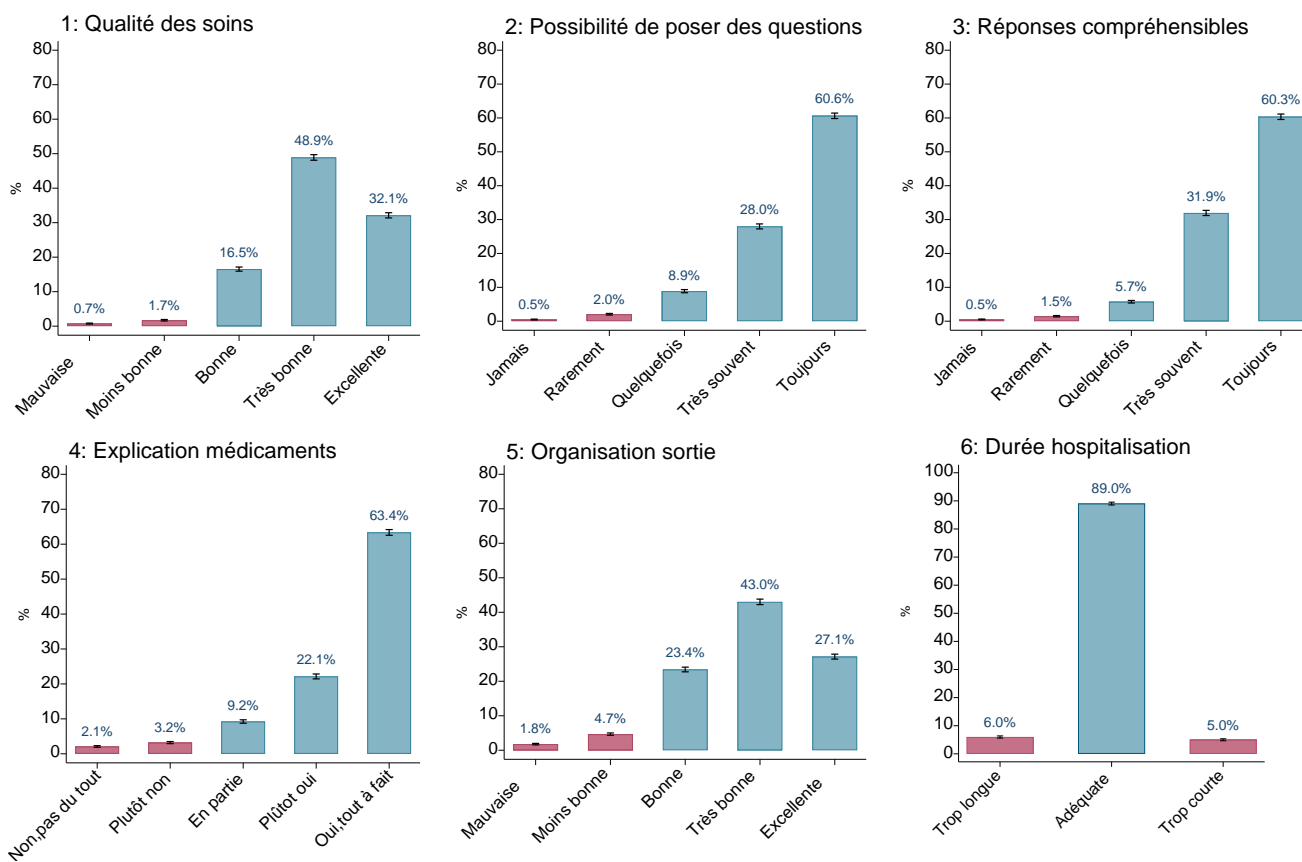


Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2)

K112 : 15'177 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse [§] (N= 15'177)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	14'718	4.10	[4.09, 4.11]	2.4%	3.0%	
2. Possibilité de poser des questions	14'237	4.46	[4.45, 4.48]	2.5%	6.2%	3.6%
3. Réponses compréhensibles	14'358	4.50	[4.49, 4.51]	2.0%	5.4%	3.7%
4. Explications médicaments	13'376	4.42	[4.40, 4.43]	5.3%	11.9%	8.9%
5. Organisation sortie	14'895	3.89	[3.88, 3.91]	6.4%	1.9%	
6. Durée hospitalisation*	14'801	89.04*	[88.53, 89.53]	11.0%*	2.5%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

Sans réponse[§] : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K112 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant l'explication des médicaments (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 5 et 4 (6,4% et 5,3%) ont obtenu le taux de réponses le plus élevé.
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par au moins 60% des patient-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 89% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 6,0% et 5,0% respectivement.
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour les questions 1 à 5 depuis 2016. La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable (cf. figure 30 en annexes).

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

Cette catégorie comporte 31 hôpitaux/cliniques. Au total, 5'085 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie (16% de l'échantillon total). Un taux de réponses de 39,8% a été atteint.

Figure 17 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K121 : distribution des réponses par question

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

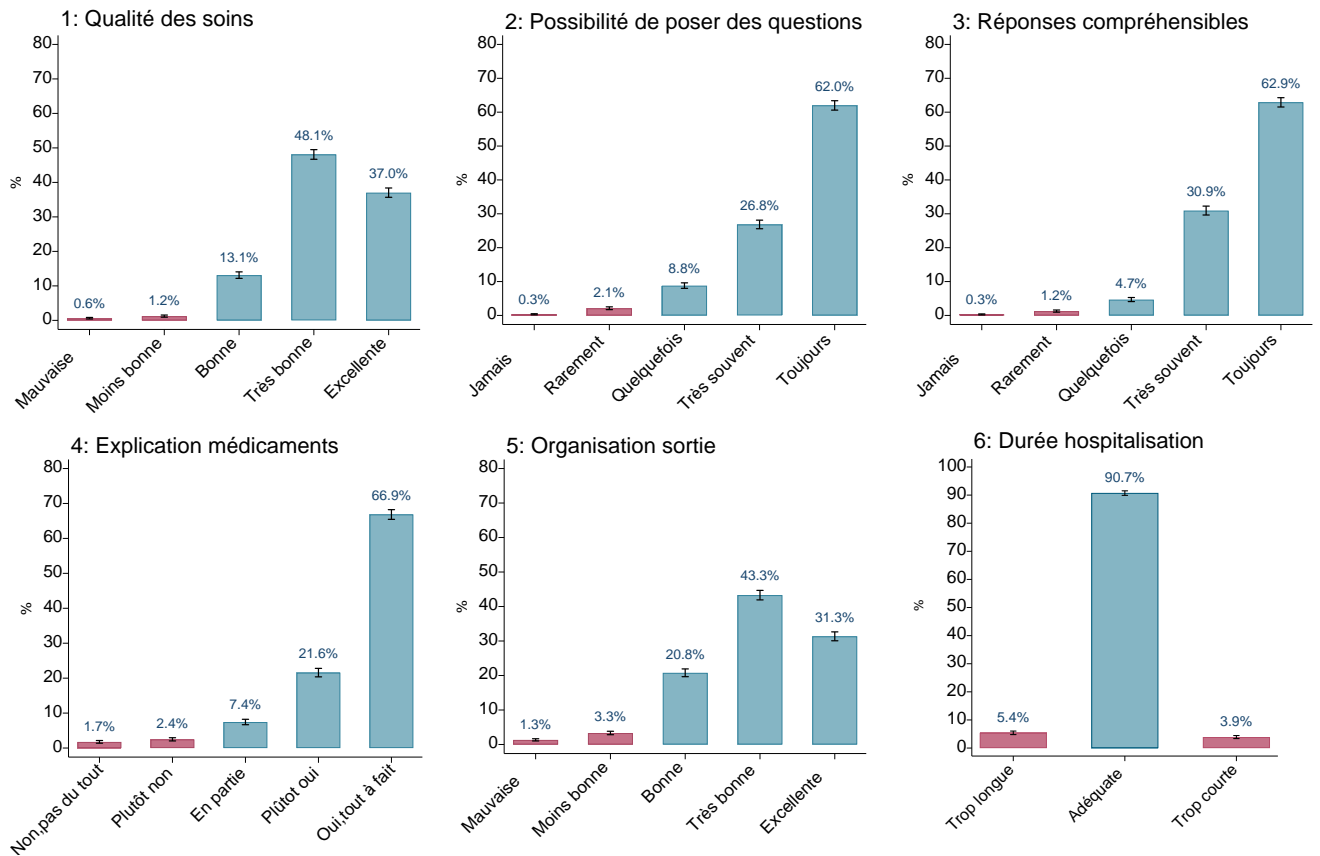


Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)

K121 : 5'085 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse ^s (N= 5'085)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	4'919	4.20	[4.18, 4.22]	1.8%	3.3%	
2. Possibilité de poser des questions	4'706	4.48	[4.46, 4.50]	2.4%	7.5%	4.5%
3. Réponses compréhensibles	4'751	4.55	[4.53, 4.57]	1.5%	6.6%	4.9%
4. Explications médicaments	4'411	4.49	[4.47, 4.52]	4.2%	13.3%	10.5%
5. Organisation sortie	4'971	4.00	[3.98, 4.03]	4.6%	2.2%	
6. Durée hospitalisation*	4'981	90.74*	[89.91, 91.52]	9.3%*	2.0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

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

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K121 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant l'explication des médicaments (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 5 et 4 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques, 4,6% et 4,2% respectivement.
- 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 60% des patient-e-s au moins, presque 67% dans le cas de la question explication des médicaments.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90,7% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 5,4% et 3,9% d'entre eux/elles respectivement.
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour les questions 1 à 5. La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable au cours de ces quatre ans (cf. figure 31 en annexes).

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

Cette catégorie comporte 24 hôpitaux/cliniques (34 en 2018). Au total 2'704 questionnaires ont été retournés (4'106 en 2018) par les patient-e-s de cette catégorie (8,7% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 43% a été atteint.

Figure 18 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K122 : distribution des réponses par question

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

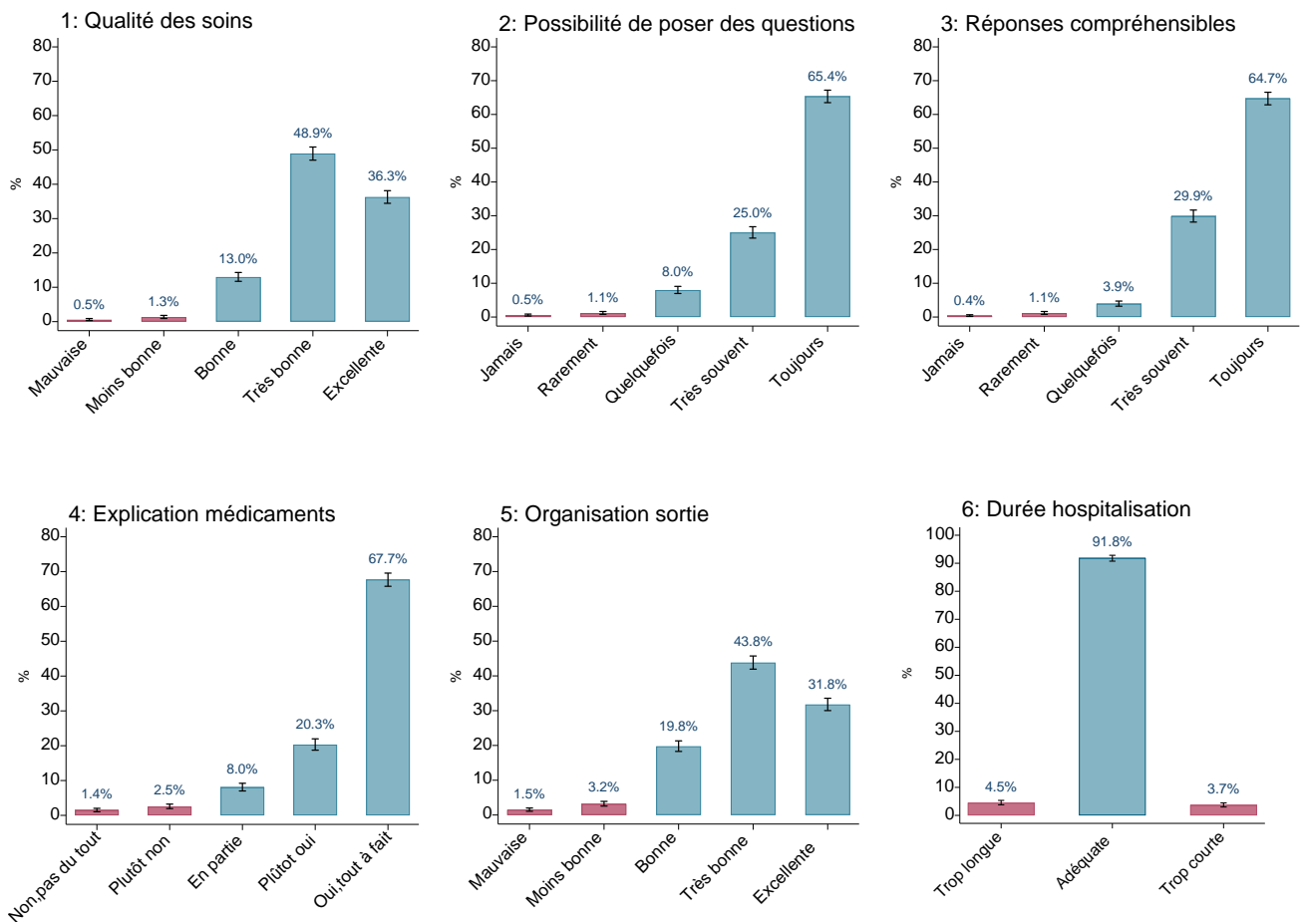


Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)

K122 : 2'704 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse ^s (N= 2'704)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	2'622	4.19	[4.16, 4.22]	1.8%	3.0%	
2. Possibilité de poser des questions	2'538	4.54	[4.51, 4.56]	1.7%	6.1%	3.7%
3. Réponses compréhensibles	2'538	4.57	[4.55, 4.60]	1.5%	6.1%	4.1%
4. Explications médicaments	2'350	4.50	[4.47, 4.54]	4.0%	13.1%	10.8%
5. Organisation sortie	2'647	4.01	[3.98, 4.05]	4.6%	2.1%	
6. Durée hospitalisation*	2'650	91.85*	[90.74, 92.83]	8.2%*	2.0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

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

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

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 l'explication des médicaments (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) ; ces niveaux dépassent toutefois 4 points. Les questions 4 (4,0%) et 5 (4,6%) présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques.
- 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 60% des patient-e-s. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 91,9% des répondant-e-s ; les réponses problématiques (8,2%) se répartissent de façon assez équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfait-e-s est également restée stable au cours de ces quatre ans (cf. figure 32 en annexes).

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

Cette catégorie comporte 19 hôpitaux/cliniques (26 en 2018). Un total de 793 questionnaires a été renvoyé (1'793 en 2018) par les patient-e-s de cette catégorie, 2,4% de l'échantillon total (6% en 2018) et un taux de réponses de 38% a été atteint.

Figure 19 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K123 : distribution des réponses par question

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

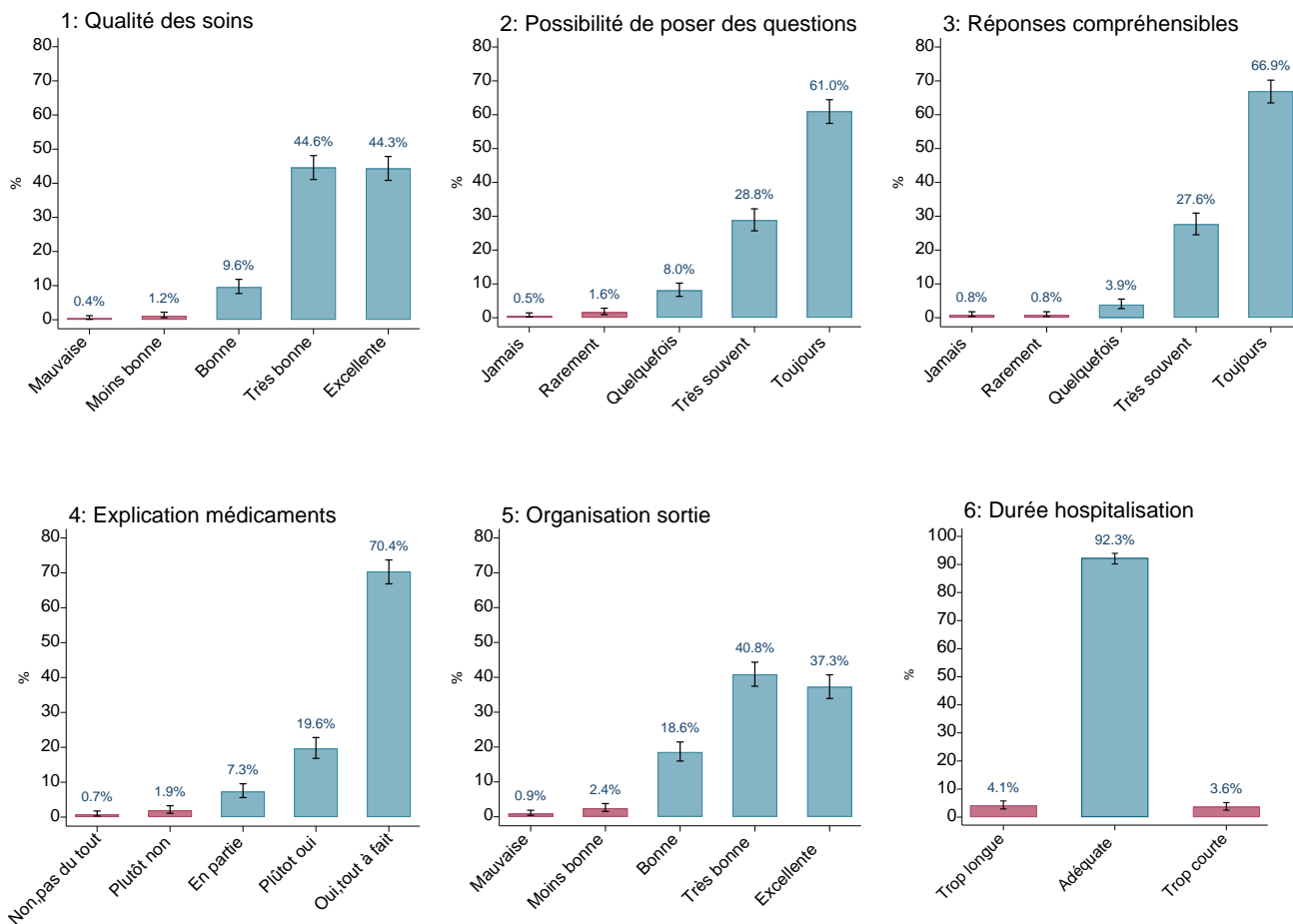


Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)

K123 : 793 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse [§] (N= 793)	
					miss.	alt
1. Qualité des soins	774	4.31	[4.26, 4.36]	1.6%	2.4%	
2. Possibilité de poser des questions	746	4.48	[4.43, 4.54]	2.1%	5.9%	3.7%
3. Réponses compréhensibles	750	4.59	[4.54, 4.64]	1.6%	5.4%	3.8%
4. Explications médicaments	682	4.57	[4.51, 4.63]	2.6%	14.0%	11.6%
5. Organisation sortie	781	4.11	[4.05, 4.17]	3.3%	1.5%	
6. Durée hospitalisation*	777	92.28*	[90.18, 93.96]	7.7%*	2.0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

Sans réponse[§] : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

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 l'explication des médicaments (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 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées (2,6% et 3,3% respectivement) de réponses problématiques.
- 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 patient-e-s et de plus de 70% pour la question explication des médicaments ; seule pour la question 5 on observe une distribution normale.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 92,3% des répondant-e-s ; les réponses problématiques (7,7%) se répartissent de façon assez équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions ; la proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée du séjour est également restée stable au cours des quatre ans (cf. figure 33 en annexes).
- Cette catégorie représente une proportion moins importante de l'échantillon total de répondant-e-s qu'en 2018, en raison des changements de catégorie de plusieurs hôpitaux/cliniques.

3.4.6 Catégorie **K231** : Cliniques spécialisées – Chirurgie

Cette catégorie comporte 25 hôpitaux/cliniques (27 en 2018). Un total de 2'081 questionnaires a été renvoyé (2'546 en 2018) par les patient-e-s de cette catégorie (6,7% de l'échantillon global) et un taux de réponses de 48,9% a été atteint.

Figure 20 : Niveau de satisfaction des patient-e-s 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.

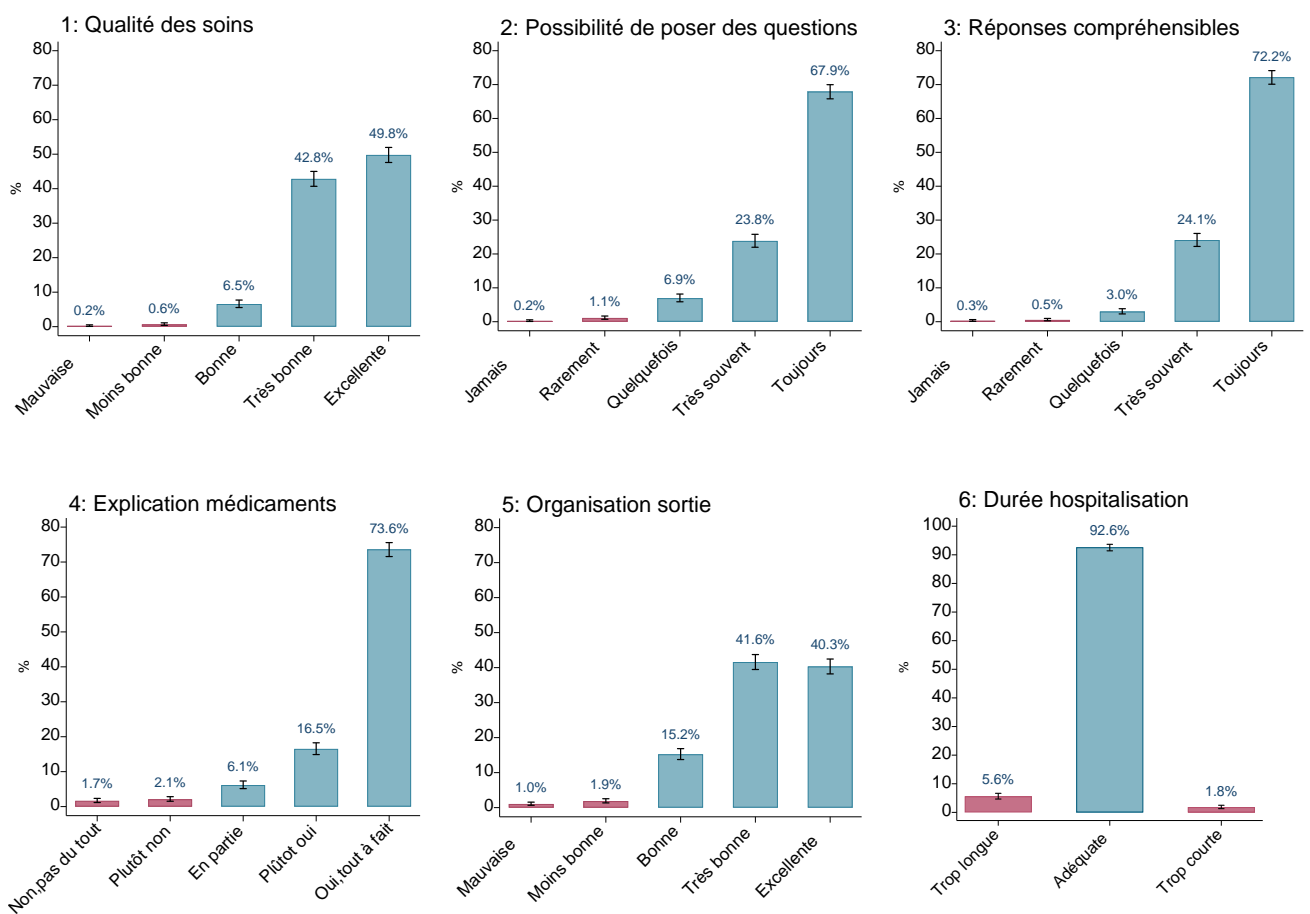


Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)

K231 : 2'081 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse [§] (N= 2'081)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	2'017	4.41	[4.38, 4.44]	0.8%	3.1%	
2. Possibilité de poser des questions	1'917	4.58	[4.55, 4.61]	1.3%	7.9%	5.7%
3. Réponses compréhensibles	1'918	4.67	[4.65, 4.70]	0.8%	7.8%	5.8%
4. Explications médicaments	1'872	4.58	[4.55, 4.62]	3.7%	10.0%	8.3%
5. Organisation sortie	2'049	4.18	[4.15, 4.22]	2.9%	1.5%	
6. Durée hospitalisation*	2'043	92.61*	[91.39, 93.67]	7.3%*	1.8%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

Sans réponse[§] : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

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 l'explication des médicaments (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 (mais toujours bien au-dessus de 4 points), suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1). Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques, 3,7% et 2,9%.
- 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 patient-e-s. La question 1 présente une majorité de répondant-e-s de près de 50% ayant choisi la modalité la plus élevée ; seule la question 5 ne présente pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 92,6% des répondant-e-s et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 5,6% et 1,8% respectivement.
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfait-e-s est également restée stable au cours des quatre ans (cf. figure 34 en annexes).

3.4.7 Catégorie **K234** : Cliniques spécialisées – Gériatrie

Cette catégorie ne comporte que sept hôpitaux/cliniques. Au total, 121 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie, qui représentaient <1% de l'échantillon total ; un taux de réponses de 33,1% a été atteint. Ces analyses étant basées sur à peine plus de 100 questionnaires, la distribution des réponses et par conséquent la précision des paramètres estimés (proportions et moyennes) s'en trouvent affectées ; les intervalles de confiance sont plus étendus.

Figure 21 : Niveau de satisfaction des patient-e-s 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

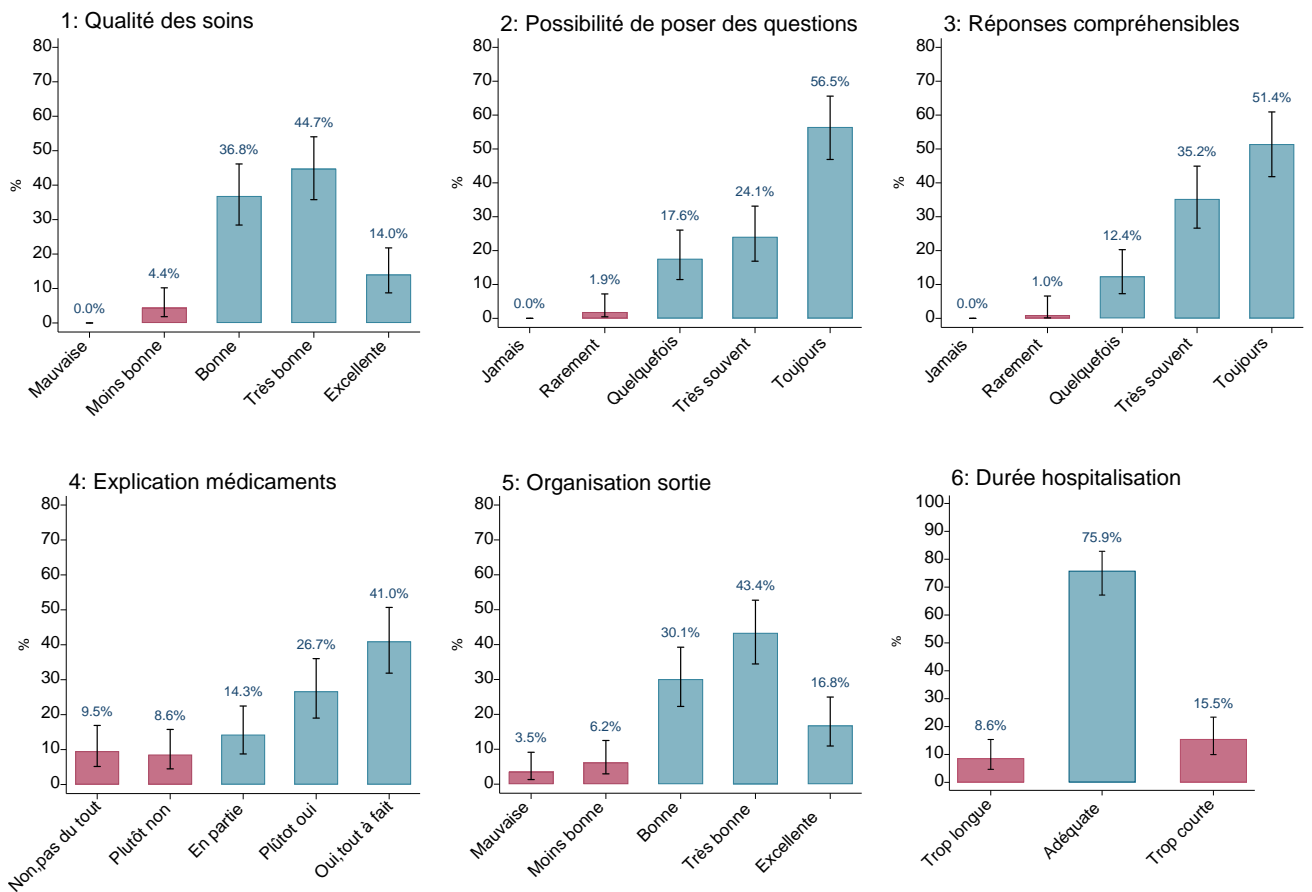


Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)

K234 : 121 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse [§] (N= 121)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	114	3.68	[3.54, 3.83]	4.4%	5.8%	
2. Possibilité de poser des questions	108	4.35	[4.19, 4.51]	1.9%	10.7%	7.4%
3. Réponses compréhensibles	105	4.37	[4.23, 4.51]	1.0%	13.2%	11.6%
4. Explications médicaments	105	3.81	[3.55, 4.06]	18.1%	13.2%	5.0%
5. Organisation sortie	113	3.64	[3.46, 3.82]	9.7%	6.6%	
6. Durée hospitalisation*	116	75.86*	[67.16, 82.85]	24.1%*	4.1%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

Sans réponse[§] : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K234 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction assez élevé, avec trois questions toutefois qui présentent des moyennes en-dessous de quatre.
- L'étendue des intervalles de confiance est importante, en raison de l'effectif réduit (121 questionnaires retournés) 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) ont été les mieux évaluées et ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) et la qualité des soins (question 1) ont obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé. Les questions 4 et 5 présentent des proportions très élevées de réponses problématiques, 18,1% et 9,7% respectivement.
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patient-e-s. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par seulement 75,9% des répondant-e-s. Elle a été jugée plus fréquemment « trop courte » (15,5%) que « trop longue » (8,6%).
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfait-e-s est également restée stable au cours des quatre ans (cf. figure 35 en annexes).

3.4.8 Catégorie **K235** : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses

Cette catégorie englobe 13 cliniques (8 en 2018). Un total de 701 questionnaires a été retourné (173 en 2018) par les patient-e-s de cette catégorie (2,3% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 52,3% a été atteint.

Figure 22 : Niveau de satisfaction des patient-e-s 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.

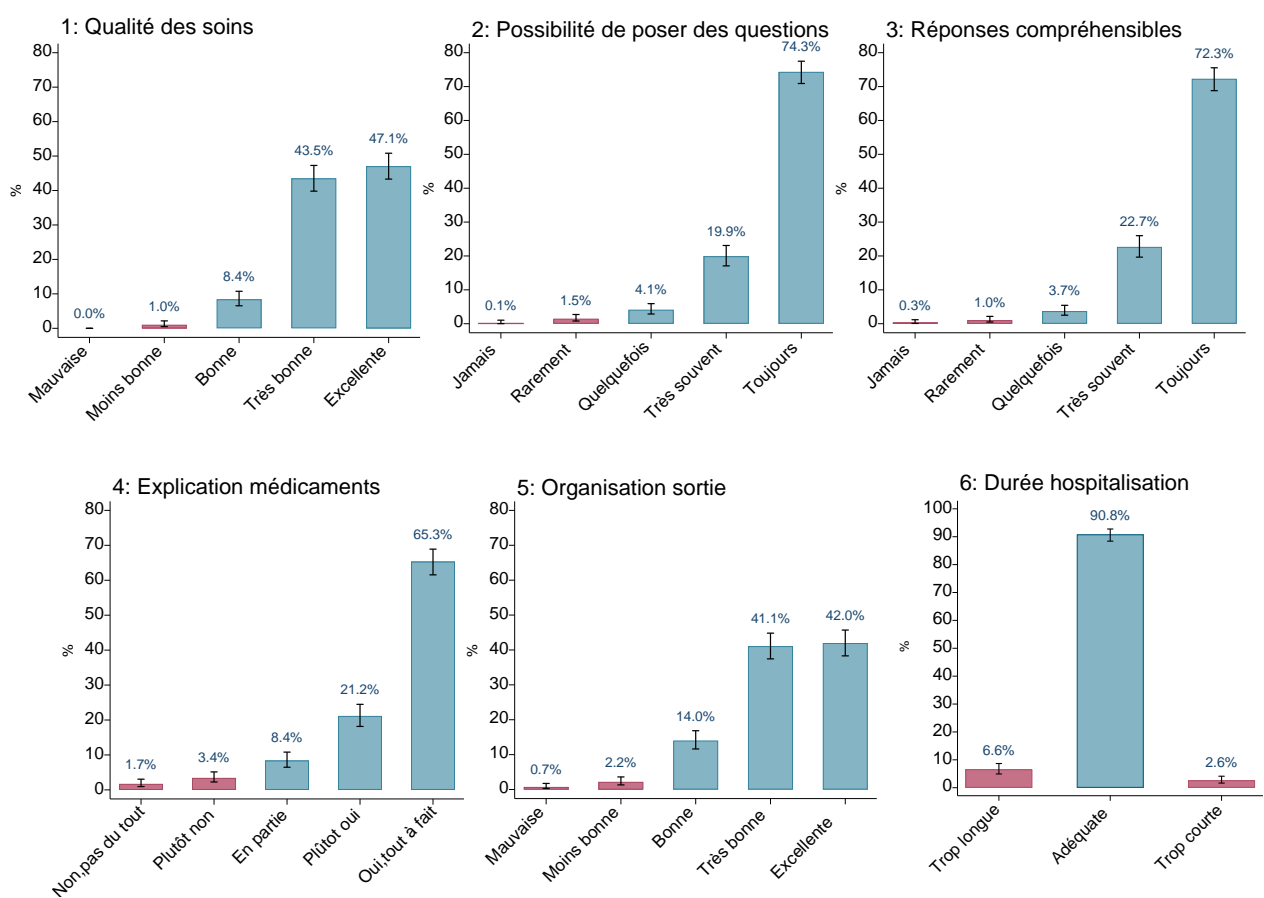


Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)

K235: 701 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse [§] (N= 701)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	678	4.37	[4.31, 4.42]	1.0%	3.3%	
2. Possibilité de poser des questions	678	4.67	[4.62, 4.72]	1.6%	3.3%	2.1%
3. Réponses compréhensibles	675	4.66	[4.61, 4.70]	1.3%	3.7%	2.6%
4. Explications médicaments	643	4.45	[4.38, 4.52]	5.1%	8.3%	6.6%
5. Organisation sortie	684	4.21	[4.15, 4.27]	2.9%	2.4%	
6. Durée hospitalisation	686	90.82*	[88.41, 92.76]	9.2%*	2.1%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »).

Sans réponse[§] : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K235 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les questions portant sur l'information / la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées.
- Tandis que 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), la question concernant l'explication des médicaments présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques (5,1%).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond très élevé : la proportion de patient-e-s exprimant le plus haut niveau de satisfaction étant supérieure à 65%.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90,8% des répondant-e-s. Elle a été jugée « trop longue » par 6,6% et « trop courte » par 2,6% des répondant-e-s.
- Evolution 2016-2019 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfaits est également restée stable au cours des quatre ans (cf. figure 36 en annexes).

Tableau 11 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS)

Catégorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Question 1	4.12	4.10	4.20	4.19	4.31	4.41	3.68	4.37
Question 2	4.34	4.46	4.48	4.54	4.48	4.58	4.35	4.67
Question 3	4.39	4.50	4.55	4.57	4.59	4.67	4.37	4.66
Question 4	4.36	4.42	4.49	4.50	4.57	4.58	3.81	4.45
Question 5	3.81	3.89	4.00	4.01	4.11	4.18	3.64	4.21
Question 6	86.1%	89.0%	90.7%	91.8%	92.3%	92.6%	75.9%	90.8%
Nombre de cliniques/hôpitaux	5	67	31	24	19	25	7	13
N moyenne envoyé	2513	560	412	262	103	170	52	103

Note : Questions 1-5 : Moyennes de satisfactions.

Question 6 : proportion des réponses positives.

Nombre de cliniques/hôpitaux : nombre d'hôpitaux/cliniques (sites) dans cette catégorie.

N moyen : nombre moyen de questionnaires envoyés par hôpital/clinique de cette catégorie.

3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées des questions de satisfaction

Les figures 23 à 28 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux/cliniques 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. 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 23 à 28) : explications

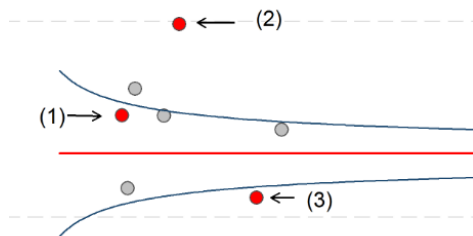
- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée). Les valeurs moyennes ajustées sont fixées à la valeur 5 en cas de résultats paradoxaux (>5) pour de petits échantillons.
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement pour la question considérée.
- 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.
- 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 pour lesquels moins de 20 réponses complètes pour les analyses ajustées sont disponibles, sont présentés par des cercles blancs, sans les limites de contrôle.
- Plus un hôpital/clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires avec des données complètes d'ajustement, 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. K112), 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 vertical (ordonnée).

Interprétation des intervalles de confiance : précisions

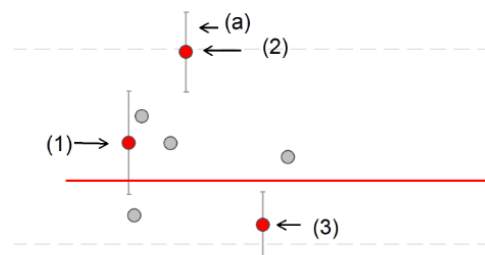
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle (IC à 95%) représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques qui se trouvent dans le tableau 15 en annexe. Les intervalles de confiance des hôpitaux/cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir 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 ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95%



- 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).

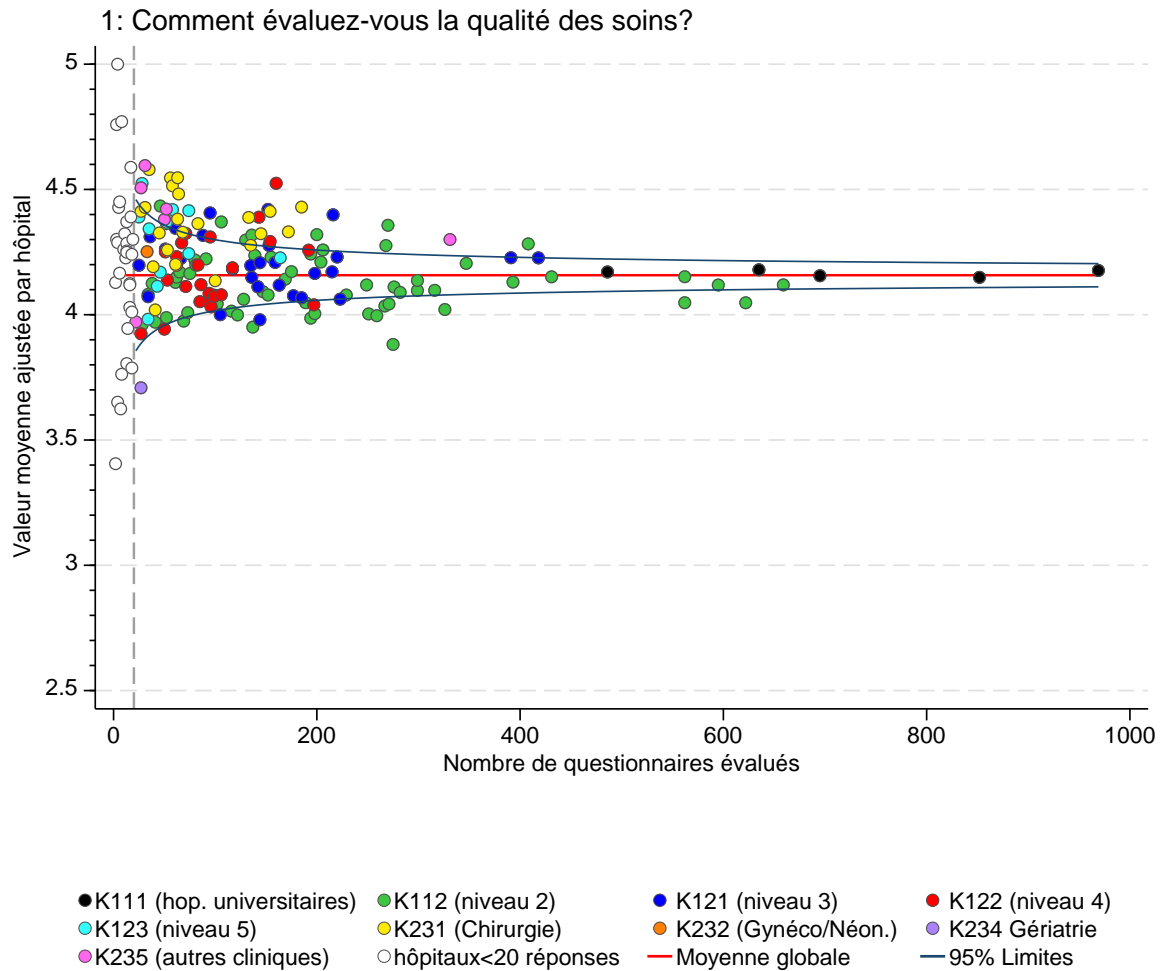
- Pour tout hôpital/clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'un hôpital croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de l'hôpital n'est pas statistiquement 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 15 (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. Seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Par exemple : les patient-e-s 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 23 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N= 26'669)



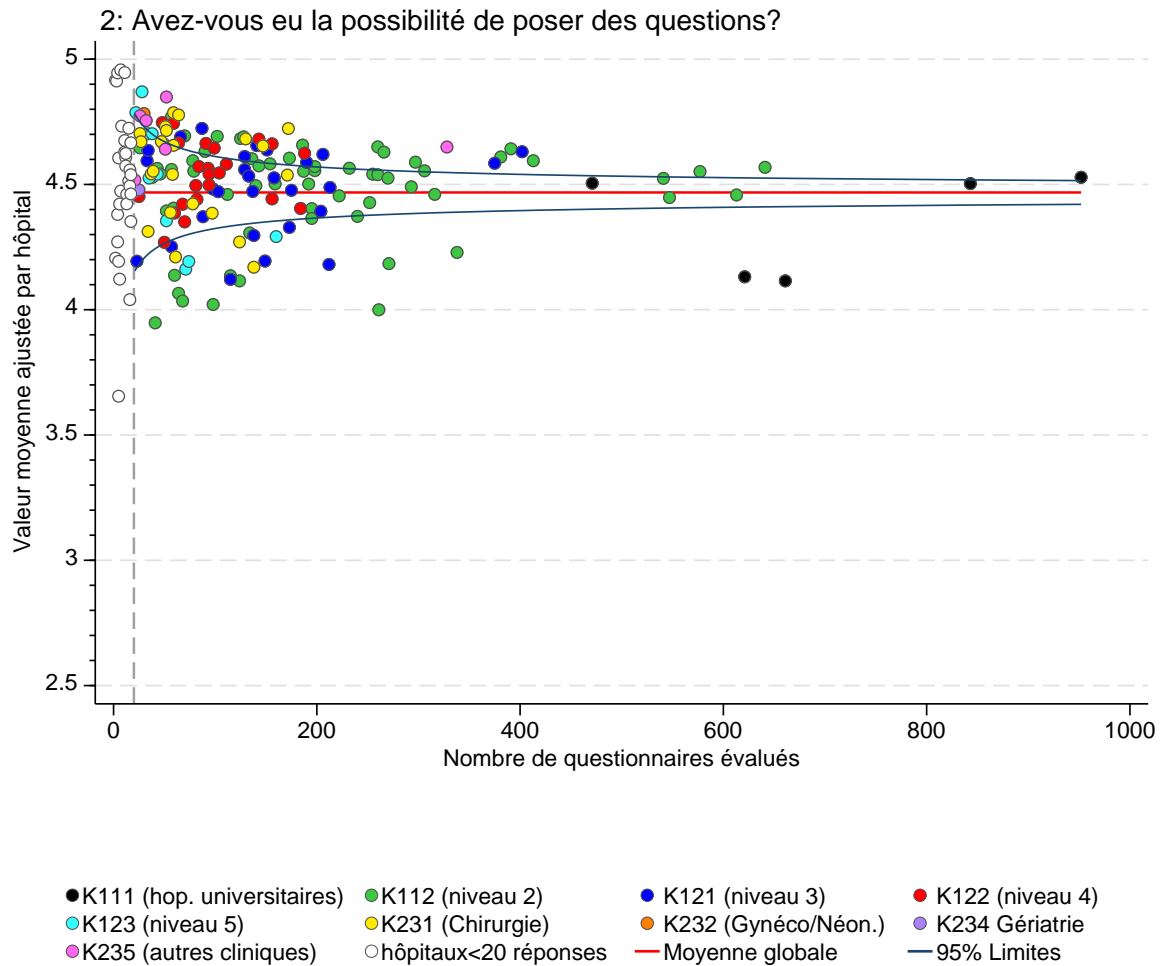
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 161 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 4,2 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 3,7 et la plus élevée de 4,6 (écart max de 0,9³).

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

Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=25'776)



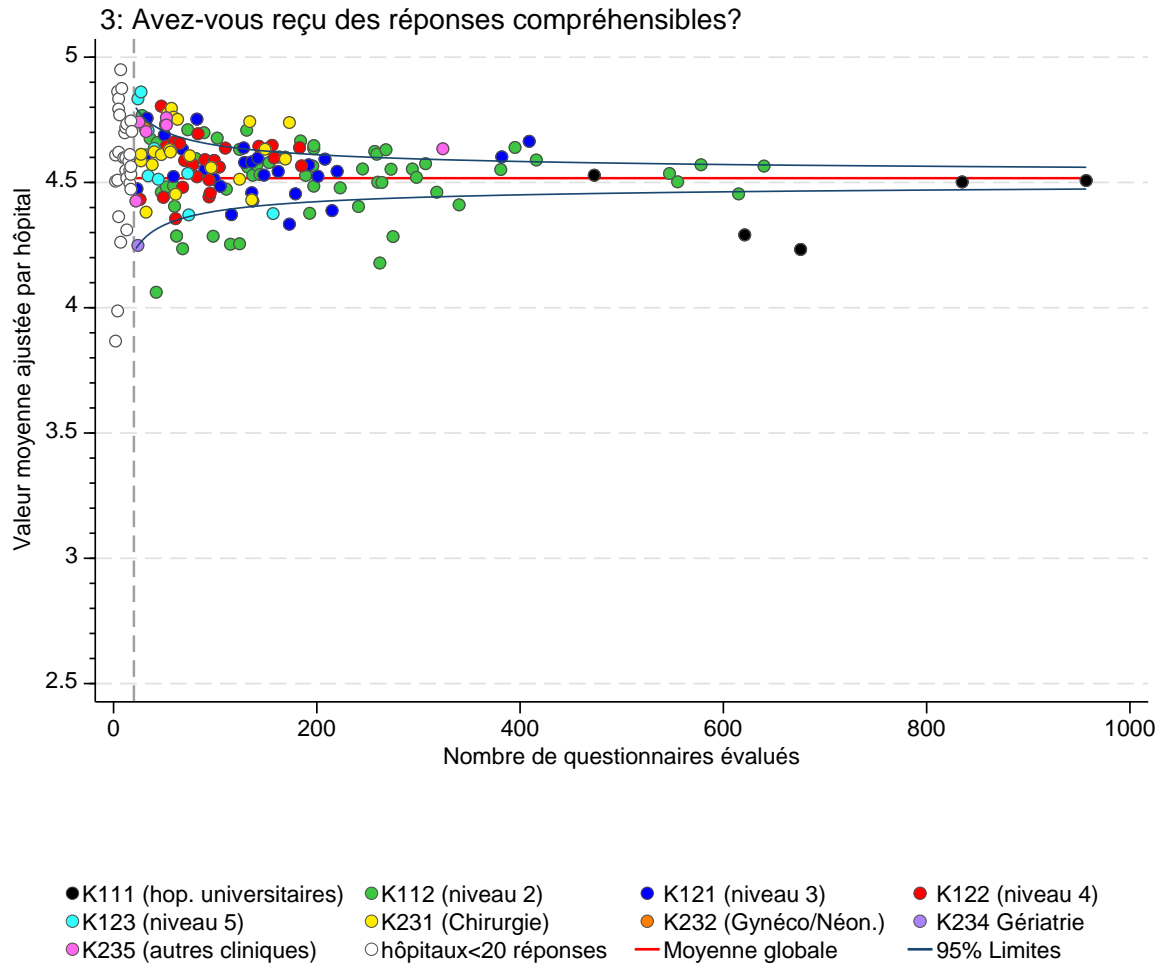
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 161 hôpitaux/cliniques s avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4,5 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 3,9 et la plus élevée de 4,9 (écart max de 0,9⁴).

⁴ Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 25 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=25'909)



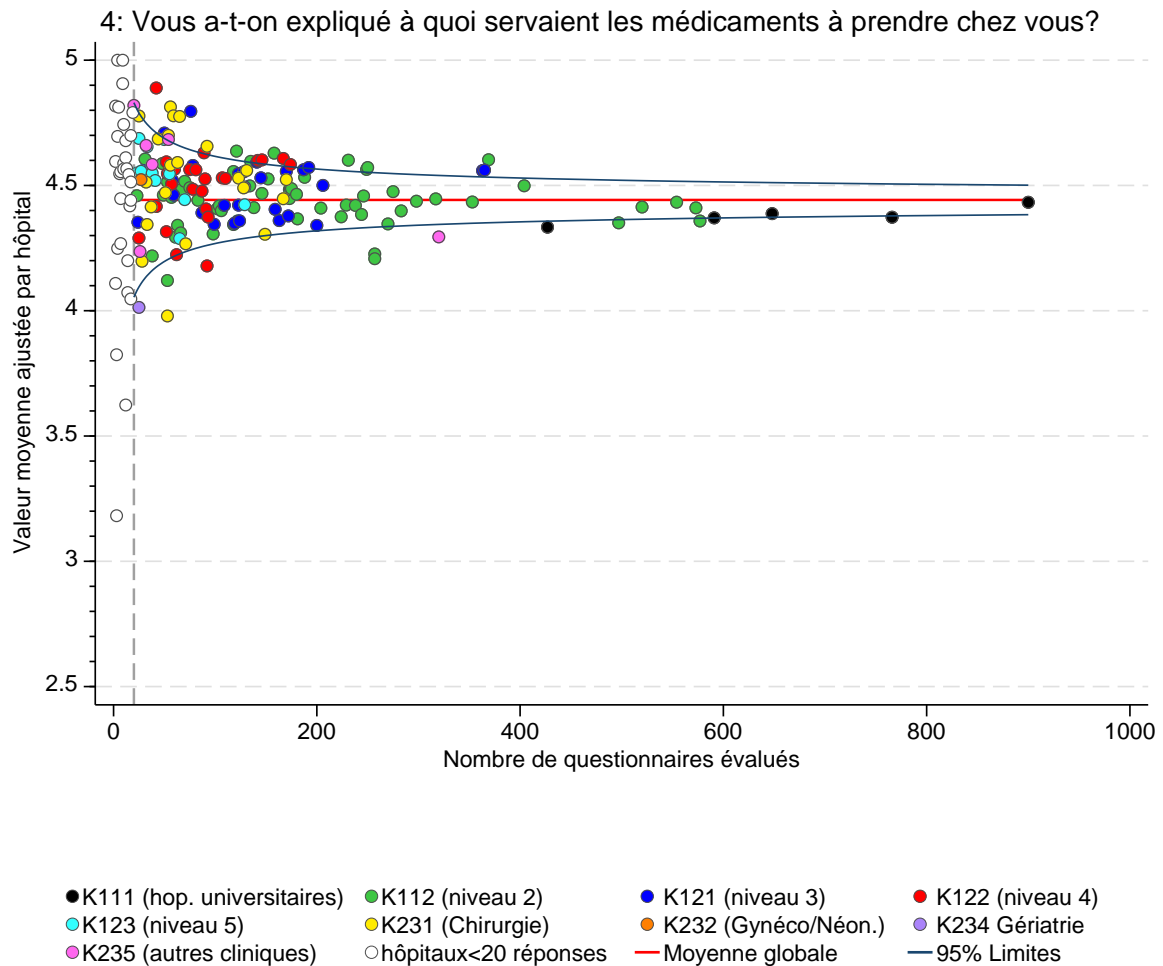
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 161 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4,5 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 4,1, et la plus élevée de 4,9 (écart max de 0,8⁵).

⁵ Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 26 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=24'208)



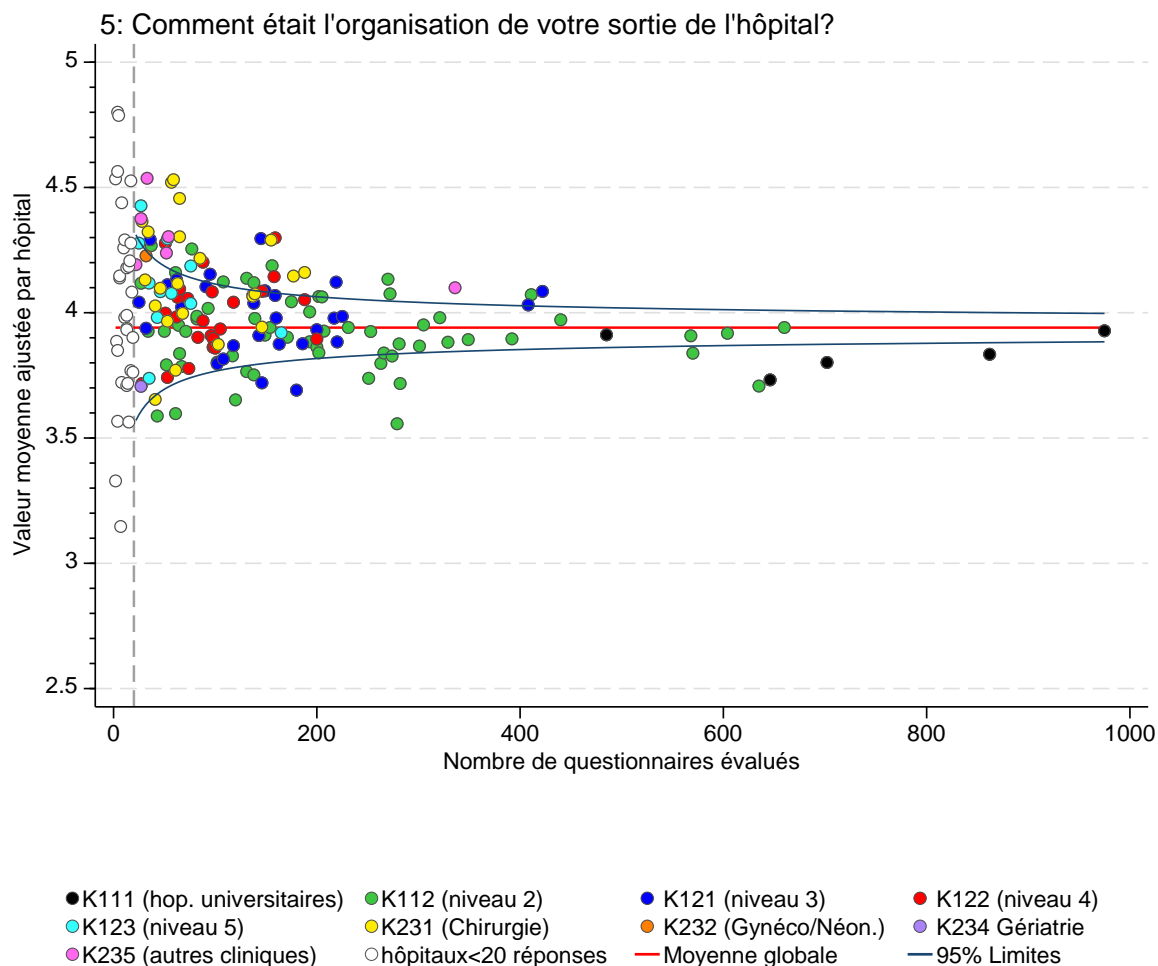
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 161 hôpitaux/cliniques s avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4,4; la moyenne ajustée la plus basse est de 4,0 et la plus élevée de 4,9 (écart max de 0,9⁶).

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

Figure 27 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=26'959)



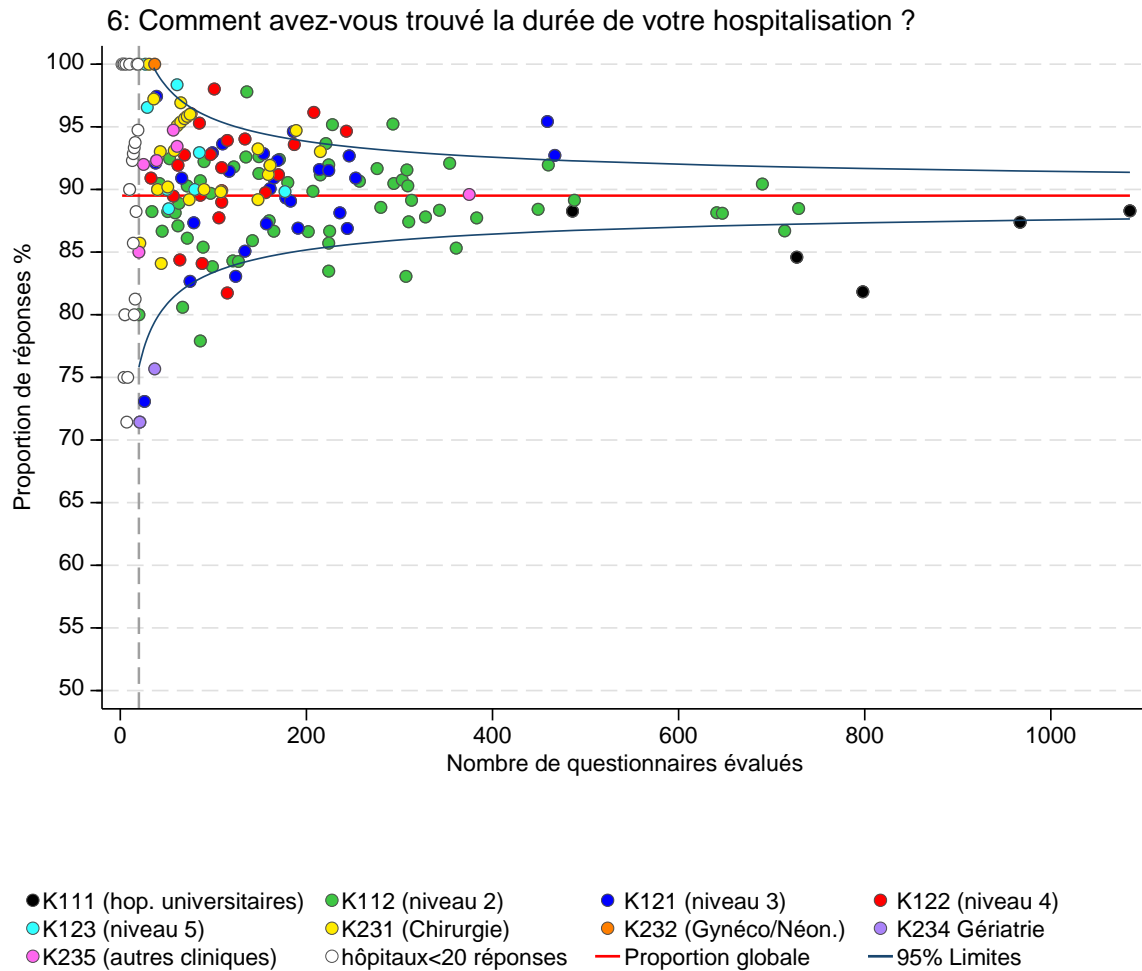
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 161 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 3,9 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 3,6 et la plus élevée de 4,5 (écart max de 1,0⁷).

⁷ Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 28 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives, N=30'154)



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

Notes :

- Pour les 167 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la proportion globale de réponses positives pour la question 6 (i.e. durée de séjour adéquate) est de 89,5% ; la valeur observée la plus basse est de 71,4%, et la plus élevée de 100% (écart max de 28,6 points de %, en valeur absolue).

Commentaires :

- Dans chaque graphique, la majorité des valeurs se situent entre les deux bornes de l'intervalle de confiance à 95%. Un nombre variable d'hôpitaux/cliniques se trouvent toutefois à l'extérieur de l'entonnoir, dépassant ainsi les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires ; pour les questions 1 à 5, une majorité d'entre-elles se trouvent au-dessus de la limite supérieure.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre réduit de répondant-e-s ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et au-dessus de la limite supérieure.
- La dispersion des valeurs est plus importante pour la question 5 (organisation de la sortie) que pour les autres questions, avec un écart maximal de 1,0 points entre les moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques ; rappelons que la proportion de réponses problématiques pour cette question est de près de 6%. Le plus petit écart (0.8 points sur 5) est observé pour la question 3 (possibilité de poser des questions).
- La moyenne ajustée la plus élevée est de 4.9 (question 2, possibilité de poser des questions) ; c'est aussi la question avec le plus important effet plafond. La moyenne ajustée la moins élevée est de 3.6 (question 5, organisation sortie)
- La plus grande hétérogénéité des valeurs (des valeurs très basses ou très élevées) est généralement observée pour des hôpitaux/cliniques qui comptent un petit nombre de réponses ; ceci est également illustré par la grande dispersion des valeurs des hôpitaux/cliniques ayant moins de 20 réponses complètes considérées dans les analyses ajustées.
- Pour le calcul des moyennes ajustées, seules les données complètes ont été considérées. Ainsi, le nombre total de questionnaires considérés pour ces calculs a varié entre 24'204 (question 4) et 26'959 (question 5), ce qui correspond respectivement à 78% et 87% des questionnaires retournés. Ce sont surtout les données manquantes des questions personnelles (âges, sexe, etc.), utilisées pour l'ajustement, qui sont responsables de ces diminutions d'effectif.
- Le funnel plot de la question 6, qui comporte trois et pas cinq modalités de réponse, représente la proportion des réponses positives. Le nombre de points qui se trouvent en dehors des limites de contrôle est un peu plus petit, et est réparti de façon équilibrée.

4 Synthèse et conclusion

Ce rapport présente en détails les résultats 2019 de l'enquête de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus en Suisse, ainsi qu'une comparaison des résultats avec les enquêtes précédentes (de 2016 à 2018) pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses.

Les résultats de tous les hôpitaux/cliniques ont été présentés dans ce rapport, y compris ceux provenant d'établissements avec très peu de répondant-e-s. L'interprétation des résultats de ces derniers doit être considérée avec la plus grande prudence car on doit s'attendre à des fluctuations aléatoires importantes. Signalons par ailleurs que plus de 30 hôpitaux/cliniques, parmi les 192 ayant participé à l'enquête, ont changé de catégorie d'hôpital entre 2018 et 2019. Ce nombre est inhabituellement élevé et il ne peut être exclu que des informations sur les catégories transmises par les hôpitaux soient inexactes.

Résumé des résultats principaux

Le taux de réponses de l'enquête 2019 (40,3%) est le plus bas depuis le début des enquêtes. L'option du questionnaire en ligne a attiré seulement 1565 répondant-e-s (5%), 6% des hommes et 4% des femmes. Ces répondant-e-s sont plus jeunes (âge moyen 48 vs 62 ans) que les patient-e-s ayant répondu par courrier postal.

La qualité des données (en termes de réponses manquantes) s'est très légèrement péjorée par rapport à 2018, avec un peu plus de questionnaires chez lesquels au moins une réponse à une question de satisfaction était manquante ; nous ne notons pas de changements similaires pour les variables sociodémographiques.

Les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables depuis 2016, en effet, l'état de santé auto-reporté est similaire aux années précédentes, avec plus de la moitié des répondant-e-s considérant leur état de santé comme étant bon et plus d'un tiers très bon ou excellent au moment où ils/elles répondaient à l'enquête. La proportion des patient-e-s retournant à leur domicile à la sortie d'hôpital est aussi élevée qu'en 2018. On note cependant une légère augmentation de l'âge moyen.

Le niveau de satisfaction, mesuré sur une échelle ordinale à cinq degrés, est généralement élevé. Les deux questions touchant à l'information et à la communication, ainsi que la question concernant la médication, ont obtenu les meilleurs résultats (plus de 60% des répondant-e-s 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 respectivement 30% et 35% des répondant-e-s, seulement, qui 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 la très grande majorité des patient-e-s (89,5%).

Des résultats assez similaires se retrouvent lors des analyses par catégories OFS d'hôpitaux/cliniques.

La comparaison des résultats de l'enquête de satisfaction 2019 avec ceux des années précédentes montre une grande stabilité des résultats au cours du temps et aucune évidence significative d'une évolution temporelle.

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/cliniques comprenant un petit nombre de répondant-e-s (<100 questionnaires) révèlent une distribution asymétrique, avec une proportion majoritaire de leurs scores se situant au-dessus de la moyenne globale. La plus grande dispersion des résultats des graphiques en entonnoir est observée pour des hôpitaux/cliniques avec un nombre très réduit de réponses (<20), pour lesquels la précision des paramètres estimés est faible.

Discussion

Les réponses des patient-e-s aux questions concernant l'organisation de la sortie de l'hôpital et la qualité des soins reçus suggèrent qu'il existe un potentiel d'amélioration dans ces domaines, ces deux questions obtenant les moins bons résultats. Le caractère très général des questions ne permet toutefois pas d'identifier des aspects précis à améliorer ; seule une évaluation plus détaillée, par une série de questions spécifiques par exemple sur le déroulement de la sortie de l'hôpital, pourrait apporter une réponse, au moins partielle. On constate également quelques différences entre les moyennes de satisfaction selon le nombre de cas en soins aigus par établissement. Ce constat n'est pas surprenant puisque nous savons que des caractéristiques institutionnelles, comme par exemple la taille de l'établissement, peuvent avoir un impact sur la satisfaction; les patient-e-s de grands hôpitaux sont moins satisfait-e-s que ceux des hôpitaux de moins grande taille (18). Ceci peut s'expliquer notamment par la plus grande complexité des prises en charge et prestations de soins. La classification des hôpitaux OFS n'est toutefois pas l'outil idéal pour la caractérisation institutionnelle car la même catégorie OFS est attribuée à tous les sites de prestation d'un même établissement, même si ceux-ci sont de petite taille. Notons aussi que cette année, un nombre inhabituel d'institutions ont changé de catégories OFS. Une classification plus appropriée n'existe cependant pas pour le moment.

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 patient-e-s 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 patient-e-s 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 patient-e-s, 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).

Notons également que les facteurs considérés lors de l'ajustement présentent un pourcentage variable de données manquantes, avec 12% des questionnaires ayant au moins une donnée manquante parmi les facteurs d'ajustement. Il faut souligner que pour pouvoir prendre en compte la réponse d'un-e patient-e dans le calcul des moyennes ajustées, toutes les variables d'ajustement doivent être dûment complétées ; il est important de veiller à ce que la proportion de données manquantes parmi ces variables reste faible.

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patient-e-s ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des soins médicaux reçus lors d'un séjour à l'hôpital. Ils rendent compte de la perception des patient-e-s 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.

De plus l'ajustement des résultats a été fait avec un nombre limité de variables (i.e. celles disponibles pour les analyses).

Rappelons aussi que d'autres paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, le fait que les hôpitaux peuvent envoyer un questionnaire supplémentaire aux patient-e-s lors de la distribution des questionnaires ANQ, ou alors le temps écoulé entre la sortie de l'hôpital et l'envoi des questionnaires, qui a pu varier selon les cas.

Les questions 2, 3 et 4 présentent un effet plafond important (>60%, de répondant-e-s ayant choisi la modalité la plus élevée), ce qui limite la possibilité de discriminer entre hôpitaux/cliniques. Le questionnaire utilisé, modifié par l'ANQ en 2016 notamment dans le but de considérer une échelle de réponse à cinq degrés (au lieu d'une échelle de 0-10), a eu un impact sur l'effet plafond : les questions 1 et 5 montrent en effet une distribution proche de la normale, ce qui constitue une amélioration par rapport aux éditions précédentes (2015 et avant de l'enquête nationale). Le changement d'échelle de réponse n'a toutefois pas permis d'éliminer totalement l'effet plafond, pour diverses raisons. 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. Ensuite, le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Si des expériences de patients plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient probablement plus contrastés.



Jusqu'à ce jour, seules les données sociodémographiques des répondant-e-s aux enquêtes ANQ étaient disponibles. Les caractéristiques de la population « source », c'est-à-dire de tous les patient-e-s éligibles durant la période concernée, n'étaient pas relevées, ce qui avait comme conséquence de ne pouvoir statuer sur la représentativité de l'échantillon des répondant-e-s. En 2019, six établissements représentant 11 sites ont accepté de recueillir ces données « sources ». Ceci a permis de mettre en évidence une surreprésentation de personnes avec une assurance privé ou semi-privé et une sous-représentation des femmes et des jeunes patient-e-s parmi les répondant-e-s. Ces différences, bien que peu importantes, limitent la généralisation des résultats à l'ensemble des patient-e-s sorti-e-s d'un hôpital de soins somatiques. Par ailleurs, étant donné que seuls six établissements ont fourni les données « source », il n'est pas possible de savoir si de mêmes différences seraient notées avec l'ensemble des institutions.

Enfin, nous tenons à souligner la faible proportion des patient-e-s ayant répondu à l'enquête en ligne. Cette possibilité, offerte pour la première fois à l'ensemble des participant-e-s de l'enquête, présente des avantages incontestables par rapport à l'utilisation de questionnaires papier (i.e. logistique simplifiée, meilleure qualité des données, coûts écologiques et financiers moindres). A l'avenir, il pourrait être utile de réfléchir à des moyens permettant d'augmenter la participation à l'enquête en ligne. Ceci pourrait potentiellement améliorer le taux de retour global de l'enquête.

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 Charité Berlin
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 aiguë, réadaptation et psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016.
10. Hcri. 2016. *Enquête nationale sur la satisfaction des patients. Médecine somatique aiguë: 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
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
16. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance.* Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
17. ANQ 2019. [Concept d'évaluation de l'ANQ](#). *Enquête nationale sur la satisfaction des patients en médecine somatique aiguë à partir de 2018, avril 2019, Version 5.1*
18. McFarland, D.C. et al.. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction ?* 2017. Qual.Manag.Health Care ; 26 (4) : 205-209

Liste des figures

Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes	5
Figure 2 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés (2011-2019)	8
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction.....	9
Figure 4 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques	10
Figure 5 : Comparaison des caractéristiques des répondant-e-s et de la population source	10
Figure 6 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s (2016-2019)	11
Figure 7 : Distribution du genre des répondant-e-s (2016-2019).....	11
Figure 8 : Distribution du type d'assurance des répondant-e-s (2016-2019).....	12
Figure 9 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2016-2019)	12
Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s de 2016-2019	13
Figure 11 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, par catégorie d'âge en 2019	13
Figure 12 : Distribution de la destination à la sortie de l'hôpital, par année et , par catégorie d'âge	14
Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question.....	15
Figure 14 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus de 2016-2019....	17
Figure 15 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K111	18
Figure 16 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K112	20
Figure 17 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K121	22
Figure 18 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K122	24
Figure 19 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K123	26
Figure 20 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)	28
Figure 21 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K234 (Gériatrie)	30
Figure 22 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K235 (Cliniques diverses).....	32
Figure 23 : Graphique en entonnoir pour la question 1.....	38
Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 2.....	39
Figure 25 : Graphique en entonnoir pour la question 3.....	40
Figure 26 : Graphique en entonnoir pour la question 4.....	41
Figure 27 : Graphique en entonnoir pour la question 5.....	42
Figure 28 : Graphique en entonnoir pour la question 6.....	43
Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111	52
Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112	52
Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121	53
Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122	53
Figure 33 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123	54
Figure 34 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231	54
Figure 35 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234	55
Figure 36 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235	55

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, année 2019.....	9
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question	16
Tableau 3 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)	19
Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2)	21
Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)	23
Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)	25
Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)	27
Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)	29
Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie).....	31
Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)	33
Tableau 11 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS).....	34
Tableau 12 : Age des patient-e-s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an.....	56
Tableau 13 : Résultats principaux de l'enquête satisfaction patient de 2016-2019	56
Tableau 14 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital.....	57
Tableau 15 : Résultats par hôpital/clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées	58

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 patient-e-s de deux hôpitaux, les deux groupes de patient-e-s correspondants peuvent être diversement âgés. Or, l'âge est susceptible d'avoir un impact sur le niveau de satisfaction, qui n'est pas pris en considération si les moyennes ne sont pas ajustées. Pour y remédier, on calcule une moyenne, pour laquelle l'effet de l'âge sur le niveau de satisfaction est neutralisé. Seuls les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Les moyennes ajustées (de chacun des hôpitaux) obtenues peuvent ensuite être comparées entre elles.

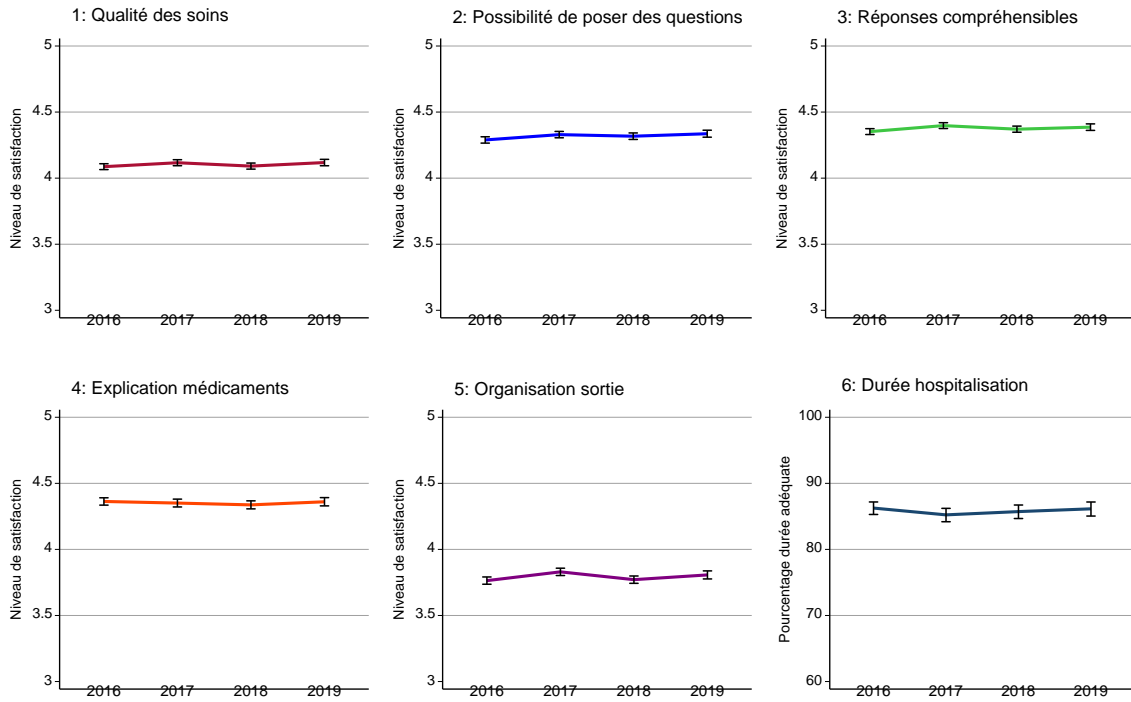
Médiane : la médiane représente le centre de la distribution d'une série d'observations. De ce fait, il s'agit d'une valeur telle que 50% au moins des observations ont une valeur inférieure ou égale à elle et 50% au moins des individus ont une valeur supérieure ou égale à cette valeur.

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.

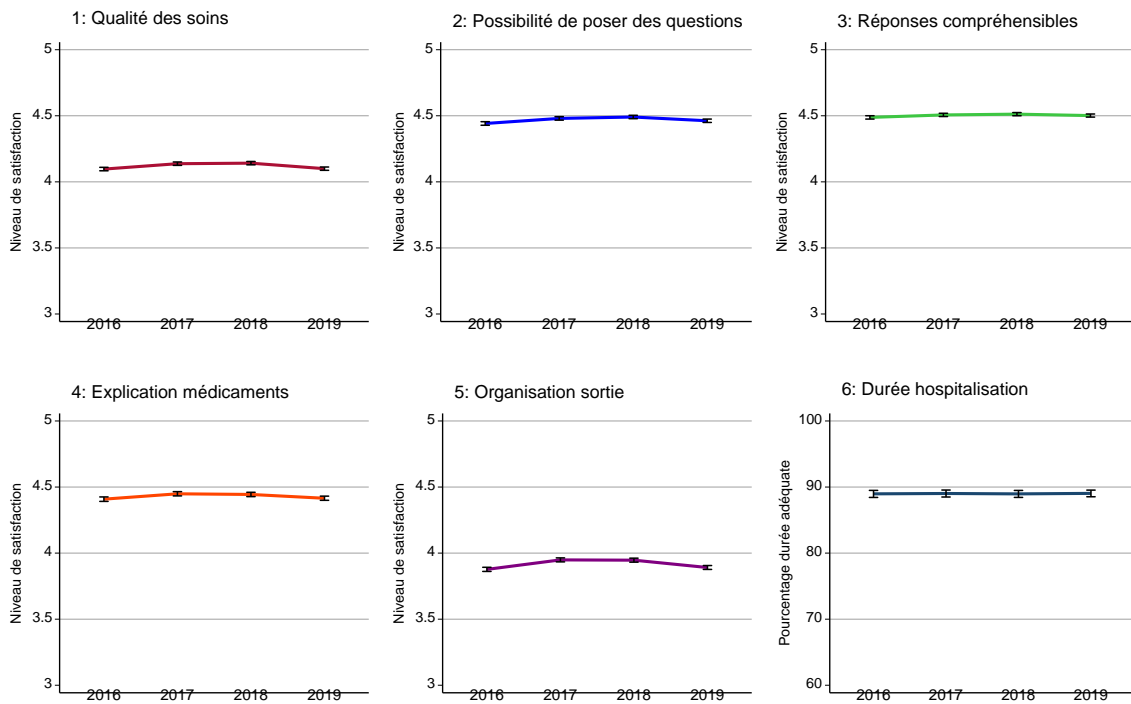
Effet plafond : un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées, par exemple : 90% des répondant-e-s obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5.

Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111



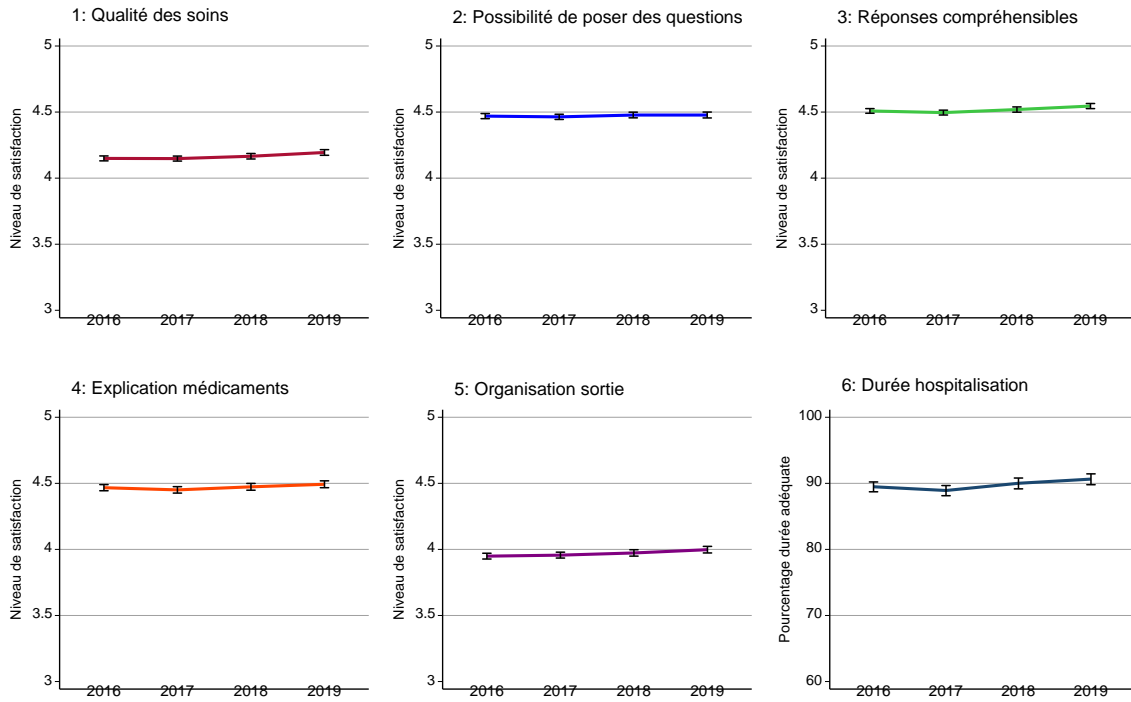
K111

Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112



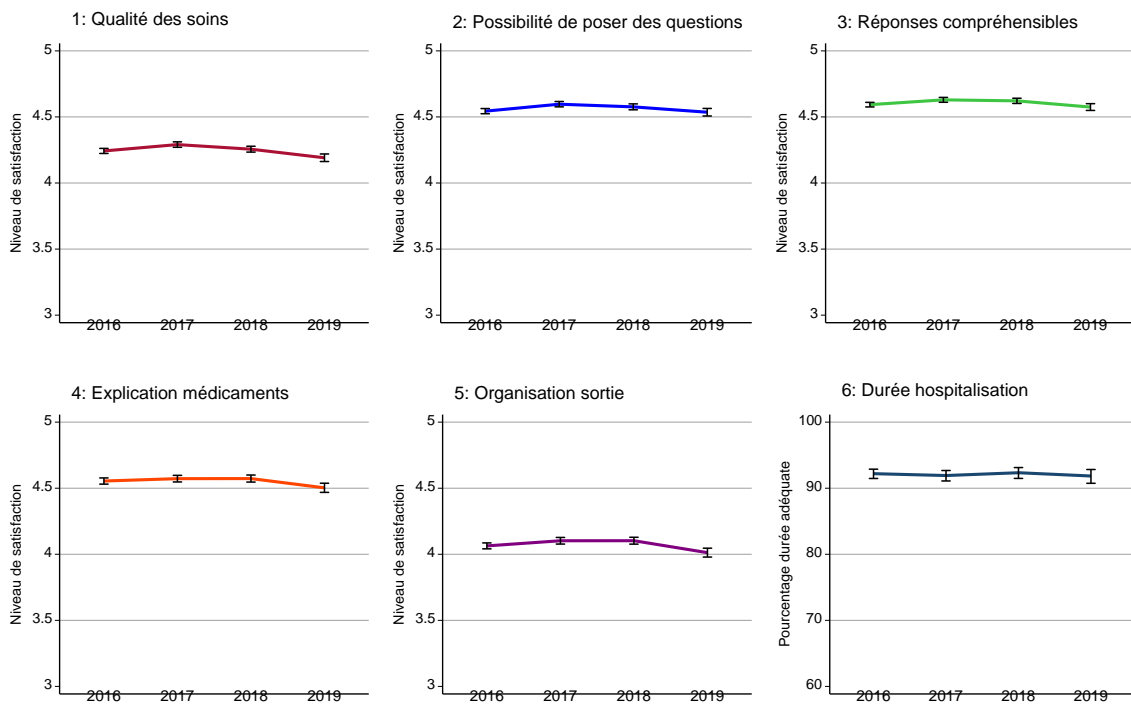
K112

Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121



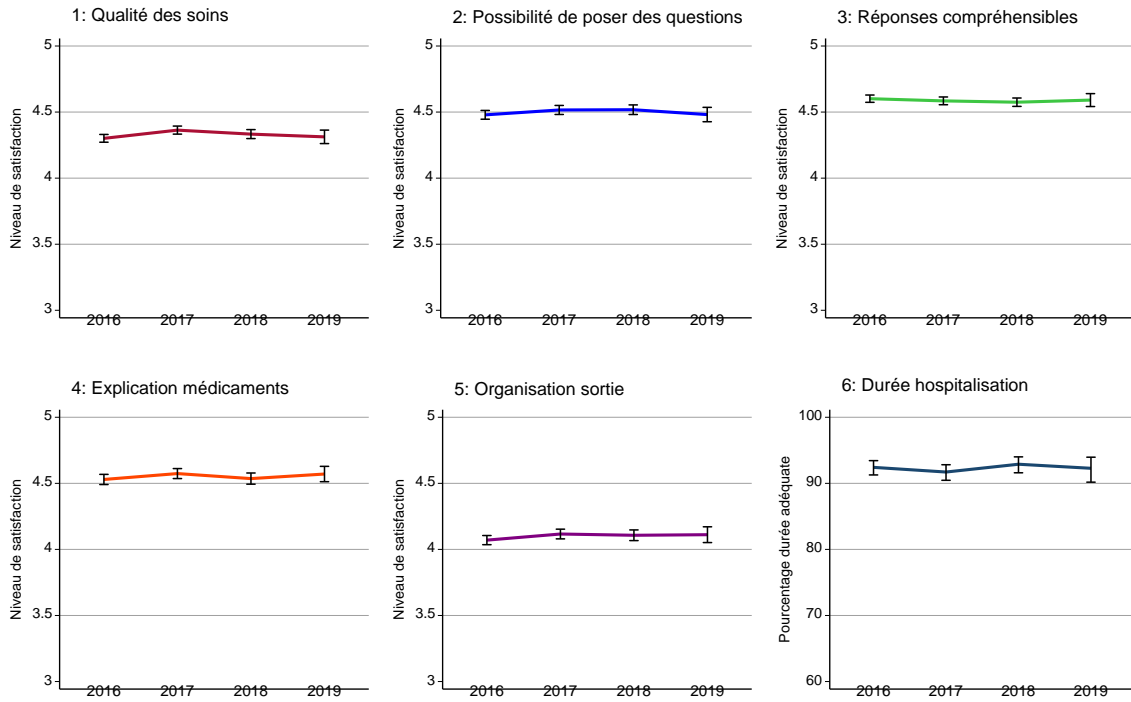
K121

Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122



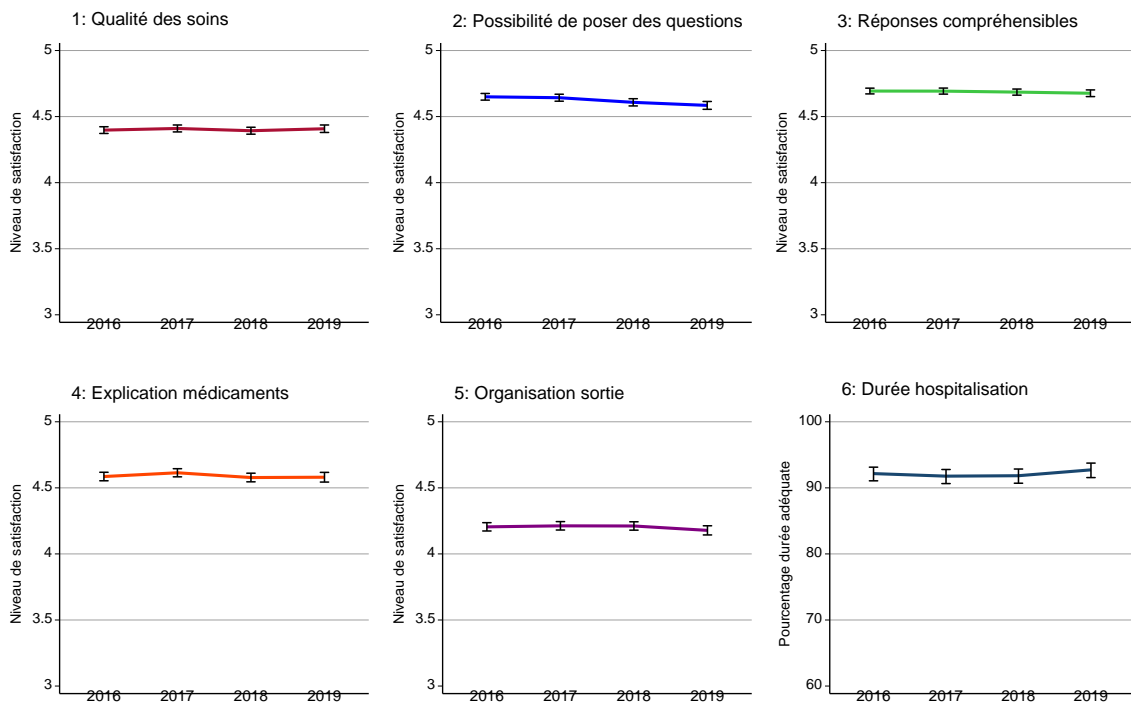
K122

Figure 33 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123



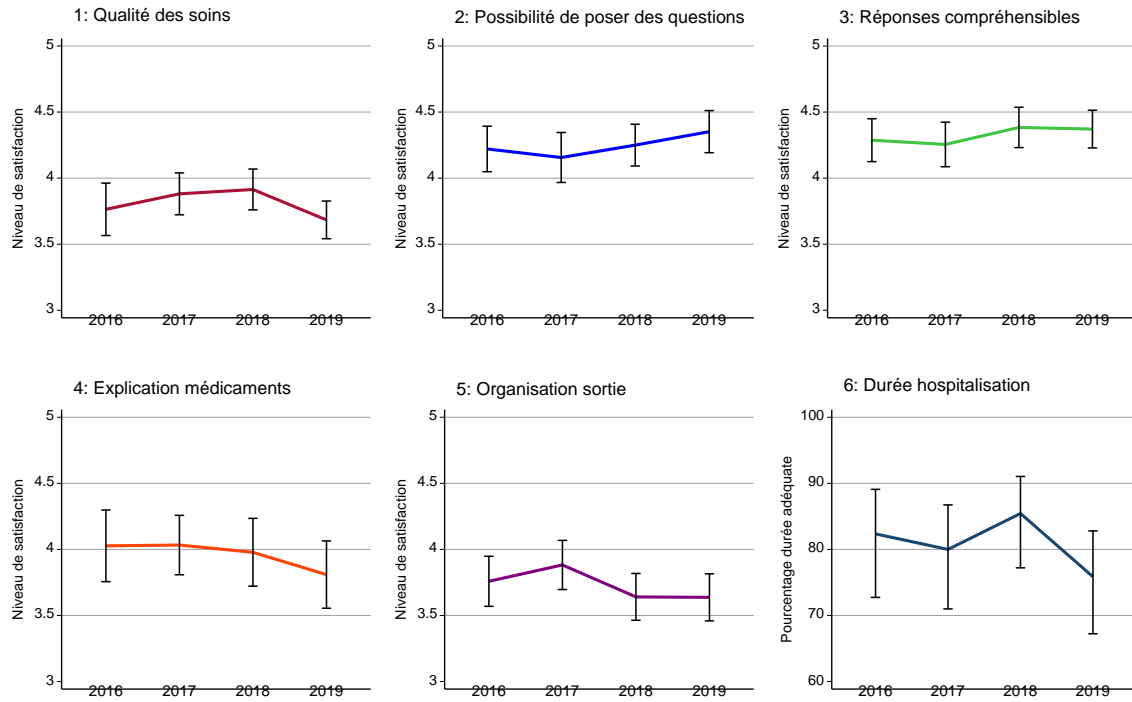
K123

Figure 34 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231



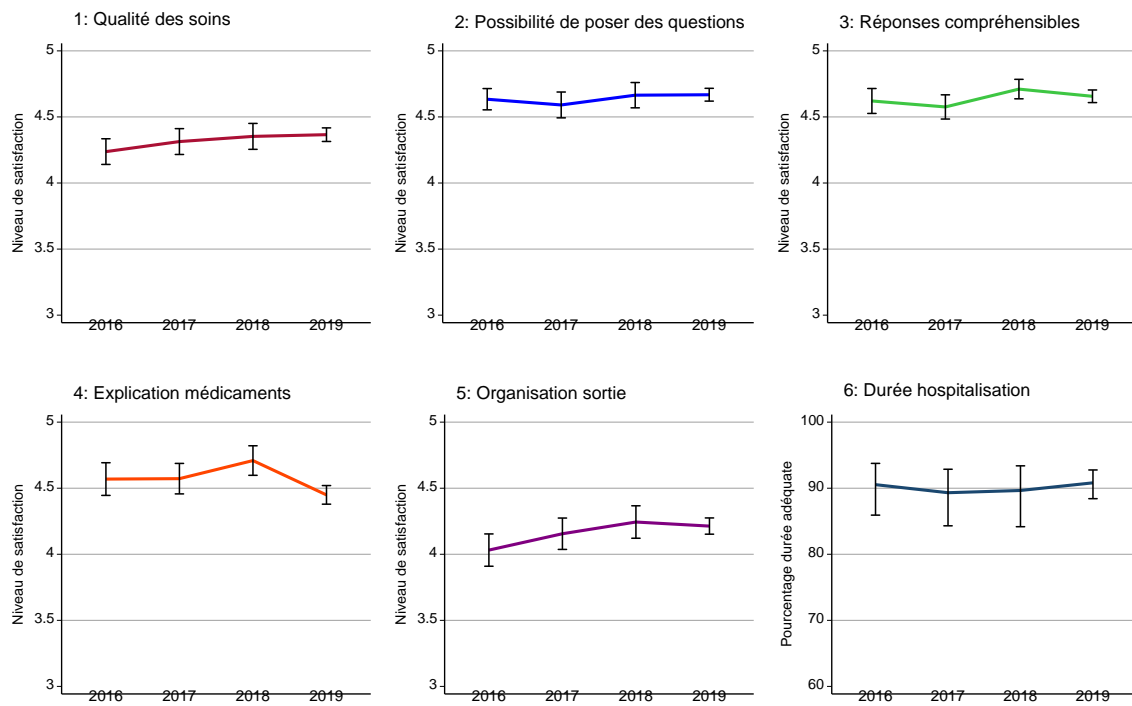
K231

Figure 35 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234



K234

Figure 36 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235



K235

Tableau 12 : Age des patient-e-s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an

N	Classe d'âge %						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2016 35'962	7.3	12.3	9.8	14.9	18.5	21.2	16.1
2017 34'308	7.3	11.9	9.1	14.8	18.2	21.8	16.8
2018 31'485	7.0	12.2	8.5	14.6	18.7	22.5	16.5
2019 30'528	6.6	11.1	8.1	14.2	18.2	23.8	17.9

Tableau 13 : Résultats principaux de l'enquête satisfaction patient de 2016-2019

	Moyenne du collectif (Proportion pour la question 6)				Réponses problématiques				Sans réponse à la question			
	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
1. Qualité des soins	4.16	4.19	4.18	4.12	2.1%	1.9%	1.9%	3.4%	2.3%	2.5%	2.8%	3.8%
2. Possibilité de poser des questions	4.46	4.49	4.49	4.42	2.5%	2.4%	2.2%	3.8%	5.7%	5.9%	5.9%	7.1%
3. Réponses compréhensibles	4.51	4.52	4.52	4.47	1.9%	1.8%	1.8%	3.3%	6.0%	5.9%	5.6%	6.5%
4. Explication médicaments	4.46	4.47	4.47	4.40	5.0%	4.9%	4.9%	6.1%	11.9%	12.1%	12.0%	12.6%
5. Organisation sortie	3.94	3.99	3.98	3.91	6.2%	5.7%	5.6%	6.9%	1.6%	1.6%	1.7%	2.8%
6. Durée hospitalisation*	89.6%	89.2%	89.5%	89.5%	10.4%	10.8%	10.5%	10.5%	2.3%	2.2%	2.2%	3.1%

*Pourcentage de réponses positives

Tableau 14 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital

Catégorie OFS*	Nombre de questionnaires	Données complètes par question					Facteurs d'ajustement complétés	Entièreté questionnaire
		1	2	3	4	5		
K111	4'430	82.1%	80.1%	80.4%	75.2%	82.8%	84.0%	76.1%
K112	15'177	86.2%	83.4%	83.9%	78.3%	87.1%	88.4%	79.7%
K121	5'085	85.9%	82.3%	83.0%	77.1%	87.0%	88.5%	79.6%
K122	2'704	85.6%	83.4%	83.3%	76.4%	86.6%	88.1%	80.2%
K123	793	88.5%	84.7%	85.2%	77.8%	89.0%	89.9%	82.6%
K231	2'081	88.8%	84.6%	84.5%	82.6%	90.2%	91.4%	82.6%
K234	121	73.6%	68.6%	66.9%	69.4%	74.4%	76.9%	67.8%
K235	701	84.6%	84.5%	84.0%	80.5%	86.0%	87.3%	79.7%
Total	31'130	85.7%	82.8%	83.2%	77.8%	86.6%	87.9%	79.4%

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

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

Entièreté questionnaire : Proportion des questionnaires retournés qui ont été entièrement remplis

* Les catégories K221 et K232 ne sont pas présentées (nombre réduit de questionnaires)

Tableau 15 : Résultats par hôpital/clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées ou taux de réponses positives selon la question (avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] pour la moyenne ajustée ; n-a : non ajustée ; N= nombre de questionnaires évalués pour cette question)

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
1	70.8	60.7	91.5	4.55	4.41	4.38	63	4.39	4.35	4.39	56	4.68	4.68	4.62	56	4.61	4.64	4.58	56	4.44	4.19	4.12	63	92.6	95.7	69
						[4.21, 4.56]				[4.20, 4.58]				[4.45, 4.79]				[4.35, 4.81]			[3.90, 4.33]			[88.3,100]		
2	43.4	33.3	84.8	4.33	3.91	3.92	27	4.12	4.38	4.45	25	4.42	4.40	4.43	26	4.49	4.33	4.29	25	4.18	3.76	3.72	28	91.1	90.9	33
						[3.66, 4.19]				[4.17, 4.73]				[4.18, 4.69]				[3.95, 4.63]			[3.40, 4.04]			[80.2,100]		
3	61.8	58.2	84.6	4.50	4.70	4.60	31	4.82	4.87	4.76	32	4.82	4.79	4.70	32	4.67	4.84	4.66	32	4.38	4.68	4.54	33	100	92.3	39
						[4.35, 4.84]				[4.51, 5.00]				[4.47, 4.93]				[4.36, 4.96]			[4.24, 4.83]			[82.5,100]		
4	65.3	62.9	88.5	4.57	4.49	4.42	52	4.92	4.85	4.85	52	4.83	4.80	4.76	52	4.79	4.75	4.68	54	4.48	4.35	4.30	54	95.2	93.4	61
						[4.23, 4.61]				[4.65, 5.04]				[4.58, 4.94]				[4.45, 4.91]			[4.07, 4.54]			[85.6,100]		
5	59.6	51.3	92.3	4.32	4.32	4.31	36	4.83	4.65	4.64	34	4.73	4.77	4.76	33	4.49	4.58	4.56	29	4.28	4.31	4.29	36	96.6	97.4	39
						[4.08, 4.54]				[4.40, 4.88]				[4.53, 4.98]				[4.24, 4.87]			[4.01, 4.58]			[87.6,100]		
7	47.1	41.6	82.7	4.27	4.04	4.11	43	4.70	4.63	4.70	38	4.74	4.60	4.64	40	4.67	4.49	4.55	38	4.21	3.94	3.98	43	96.8	90.0	50
						[3.90, 4.32]				[4.47, 4.93]				[4.43, 4.84]				[4.27, 4.82]			[3.72, 4.24]			[81.3,98.7]		
8	54.1	44.2	88.4	4.27	4.25	4.38	60	4.45	4.62	4.77	57	4.47	4.68	4.76	59	4.36	4.37	4.45	57	4.03	4.06	4.16	61	87.9	80.6	67
						[4.20, 4.56]				[4.58, 4.96]				[4.59, 4.93]				[4.23, 4.68]			[3.94, 4.38]			[73.1,88.1]		
9	47.9	38.5	88.0	4.41	4.12	3.97	22	4.91	4.58	4.52	21	4.83	4.52	4.43	22	4.74	4.87	4.82	20	4.53	4.24	4.19	22	94.3	92.0	25
						[3.68, 4.27]				[4.21, 4.82]				[4.15, 4.70]				[4.44, 5.20]			[3.83, 4.55]			[79.7,100]		
10	58.9	66.3	88.1	4.47	4.46	4.38	50	4.80	4.71	4.64	51	4.86	4.78	4.73	52	4.84	4.63	4.58	38	4.31	4.28	4.24	52	98.1	94.7	57
						[4.18, 4.58]				[4.44, 4.84]				[4.55, 4.91]				[4.31, 4.86]			[4.00, 4.47]			[86.6,100]		
11	42.4	16.7	73.3	4.15	4.36	4.32	11	4.46	4.67	4.68	11	4.54	4.64	4.60	10	4.48	4.69	4.74	10	3.85	4.33	4.29	11	88.0	85.7	14
12	29.0	38.3	82.6	4.25	4.07	4.13	38	4.65	4.43	4.53	38	4.55	4.56	4.68	36	4.57	4.46	4.61	31	4.08	4.22	4.27	37	90.4	90.5	42
						[3.90, 4.35]				[4.30, 4.76]				[4.46, 4.89]				[4.30, 4.91]			[3.99, 4.55]			[81.0,99.9]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
13	58.2	59.3	87.5	4.38	4.52	4.41	27	4.69	4.77	4.70	26	4.76	4.71	4.61	27	4.71	4.86	4.78	25	4.21	4.47	4.36	28	92.3	100	31
						[4.15, 4.68]				[4.43, 4.98]				[4.36, 4.86]				[4.44, 5.12]			[4.04, 4.69]			[89.0,100]		
14	45.2	44.0	83.3	4.19	4.09	4.22	66	4.58	4.57	4.69	66	4.48	4.59	4.63	68	4.46	4.47	4.52	58	4.03	3.95	4.02	67	90.3	87.3	79
						[4.05, 4.39]				[4.52, 4.86]				[4.48, 4.79]				[4.30, 4.74]			[3.81, 4.23]			[80.4,94.2]		
15	67.7	59.1	90.8	4.52	4.66	4.51	58	4.74	4.75	4.66	59	4.66	4.82	4.76	59	4.66	4.86	4.78	59	4.29	4.60	4.53	59	90.4	96.9	65
						[4.33, 4.70]				[4.47, 4.84]				[4.59, 4.93]				[4.56, 5.00]			[4.31, 4.75]			[89.3,100]		
17	56.4	50.0	85.5	4.22	4.44	4.43	46	4.66	4.61	4.56	43	4.65	4.70	4.66	43	4.55	4.60	4.52	39	4.09	4.15	4.09	47	93.8	92.5	53
						[4.23, 4.64]				[4.35, 4.78]				[4.46, 4.86]				[4.25, 4.79]			[3.84, 4.33]			[84.0,100]		
18	39.6	28.1	77.8	4.24	3.94	3.96	28	4.53	4.56	4.65	26	4.63	4.75	4.77	28	4.48	4.30	4.46	23	4.23	3.97	4.12	27	88.5	88.2	34
						[3.70, 4.22]				[4.37, 4.92]				[4.52, 5.01]				[4.10, 4.81]			[3.79, 4.45]			[77.7,98.7]		
19	37.9	37.8	86.4	4.36	4.17	4.25	51	4.76	4.69	4.75	48	4.73	4.70	4.80	47	4.72	4.40	4.42	42	4.21	4.12	4.28	51	93.3	89.5	57
						[4.06, 4.45]				[4.54, 4.95]				[4.62, 4.99]				[4.15, 4.68]			[4.04, 4.52]			[81.4,97.6]		
20	54.7	64.3	90.3	4.59	4.59	4.48	64	4.77	4.86	4.78	64	4.86	4.84	4.75	63	4.73	4.83	4.78	65	4.42	4.39	4.30	65	100	95.8	72
						[4.31, 4.66]				[4.60, 4.95]				[4.59, 4.92]				[4.56, 4.99]			[4.09, 4.51]			[88.6,100]		
21	48.6	45.7	95.3	4.46	4.22	4.13	61	4.66	4.51	4.41	59	4.44	4.50	4.49	59	4.70	4.63	4.51	53	3.94	3.64	3.60	61	92.5	88.9	63
						[3.95, 4.31]				[4.22, 4.59]				[4.32, 4.66]				[4.28, 4.75]			[3.38, 3.82]			[81.2,96.6]		
22	58.6	61.7	94.8	4.37	4.29	4.26	53	4.77	4.76	4.73	51	4.77	4.76	4.75	52	4.69	4.54	4.47	51	4.16	3.96	3.97	53	92.3	93.1	58
						[4.07, 4.45]				[4.53, 4.93]				[4.57, 4.92]				[4.23, 4.71]			[3.73, 4.20]			[85.1,100]		
23	44.3	46.7	82.5	3.91	3.97	3.99	52	4.40	4.46	4.54	46	4.32	4.43	4.46	47	4.41	4.50	4.59	48	3.75	3.85	3.93	50	82.5	87.1	62
						[3.80, 4.18]				[4.33, 4.75]				[4.27, 4.65]				[4.34, 4.83]			[3.69, 4.17]			[79.3,94.9]		
24	56.7	41.3	86.8	4.33	4.38	4.25	33	4.78	4.86	4.78	30	4.66	4.75	4.72	31	4.82	4.68	4.52	27	4.10	4.27	4.23	32	96.6	100	37
						[4.01, 4.49]				[4.53, 5.04]				[4.48, 4.95]				[4.20, 4.85]			[3.93, 4.53]			[89.9,100]		
25	49.1	39.7	84.0	4.18	4.18	4.22	80	4.60	4.51	4.59	78	4.58	4.59	4.59	78	4.38	4.47	4.49	75	4.11	3.99	3.99	82	88.1	89.7	97
						[4.06, 4.37]				[4.44, 4.75]				[4.44, 4.74]				[4.29, 4.69]			[3.80, 4.17]			[83.5,95.9]		
26	59.9	50.0	94.4	4.47	4.47	4.36	83	4.30	4.49	4.42	78	4.69	4.67	4.61	75	4.69	4.36	4.27	71	4.16	4.31	4.22	85	90.5	90.0	90

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018	2019						
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
27	69.1	63.6	86.7	4.49	4.62	4.55 [4.21, 4.52]	63	4.90	4.81	4.79 [4.26, 4.58]	59	4.79	4.84	4.80 [4.46, 4.76]	57	4.76	4.76	4.70 [4.07, 4.47]	54	4.38	4.55	4.46 [4.03, 4.40]	65	95.1	96.0	75	
28	34.0	34.9	86.5	4.18	4.13	4.15 [3.97, 4.33]	62	4.53	4.50	4.56 [4.37, 4.75]	57	4.65	4.41	4.40 [4.24, 4.57]	60	4.48	4.02	4.12 [3.89, 4.35]	53	4.11	3.95	3.95 [3.74, 4.16]	64	94.0	86.1	72	
29	46.4	45.6	86.4	4.55	4.34	4.24 [4.08, 4.41]	74	4.40	4.29	4.19 [4.03, 4.36]	74	4.67	4.44	4.37 [4.22, 4.52]	74	4.56	4.31	4.29 [4.08, 4.50]	65	4.22	4.11	4.04 [3.84, 4.23]	76	94.0	92.9	85	
30	38.2	38.0	77.9	4.16	4.14	4.26 [4.07, 4.46]	51	4.62	4.65	4.66 [4.46, 4.86]	49	4.58	4.67	4.69 [4.51, 4.87]	50	4.72	4.62	4.71 [4.47, 4.95]	50	3.91	4.14	4.11 [3.88, 4.35]	53	92.1	90.9	66	
31	52.6	51.2	81.5	4.15	3.97	4.14 [3.95, 4.33]	53	4.60	4.56	4.66 [4.46, 4.86]	50	4.65	4.53	4.65 [4.47, 4.82]	52	4.59	4.65	4.89 [4.63, 5.15]	42	4.20	3.89	4.00 [3.76, 4.24]	51	92.4	91.9	62	
32	59.1	42.8	91.2	4.22	4.10	4.20 [4.02, 4.38]	61	4.52	4.45	4.54 [4.36, 4.72]	58	4.59	4.56	4.63 [4.46, 4.81]	55	4.39	3.86	3.98 [3.75, 4.21]	53	3.86	3.74	3.77 [3.55, 3.99]	61	89.5	95.4	65	
33	38.7	26.2	90.6	4.45	4.41	4.33 [4.12, 4.53]	45	4.86	4.76	4.67 [4.47, 4.88]	47	4.76	4.71	4.61 [4.42, 4.80]	47	4.85	4.76	4.69 [4.43, 4.94]	44	4.34	4.20	4.10 [3.85, 4.35]	46	92.7	90.2	51	
34	48.5	37.0	90.0	4.10	3.95	3.98 [3.74, 4.22]	34	4.60	4.56	4.53 [4.29, 4.76]	35	4.40	4.50	4.53 [4.30, 4.75]	34	4.52	4.61	4.56 [4.23, 4.88]	27	3.89	3.76	3.74 [3.45, 4.03]	35	82.5	90.0	40	
35	32.3	40.5	91.3	4.24	4.21	4.20 [4.04, 4.35]	81	4.69	4.58	4.55 [4.40, 4.71]	79	4.60	4.60	4.60 [4.45, 4.74]	81	4.65	4.45	4.52 [4.31, 4.72]	70	4.08	3.98	3.98 [3.79, 4.16]	82	86.3	85.4	89	
36	24.5	53.1	80.8	4.29	4.24	4.35 [4.17, 4.52]	61	4.00	4.13	4.25 [4.07, 4.44]	57	4.30	4.44	4.52 [4.36, 4.69]	59	4.36	4.39	4.46 [4.24, 4.68]	59	3.86	4.09	4.13 [3.92, 4.35]	62	89.5	82.7	75	
37	49.2	35.6	86.1	4.30	4.28	4.20 [4.02, 4.37]	62	4.23	4.43	4.39 [4.20, 4.57]	60	4.45	4.39	4.36 [4.19, 4.52]	61	4.56	4.55	4.51 [4.28, 4.73]	57	4.04	4.08	3.98 [3.77, 4.20]	62	87.5	95.8	71	
38	69.1	54.3	92.1	4.69	4.67	4.55 [4.36, 4.73]	56	4.87	4.75	4.72 [4.52, 4.91]	52	4.89	4.83	4.78 [4.60, 4.95]	53	4.74	4.90	4.81 [4.59, 5.04]	56	4.49	4.53	4.52 [4.29, 4.75]	57	93.3	95.1	61	

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
39	43.2	37.3	89.5	3.93	4.03	4.07	34	4.47	4.54	4.59	33	4.43	4.59	4.60	32	4.30	4.50	4.55	27	3.97	3.92	3.94	32	85.4	92.1	38
						[3.83, 4.31]				[4.35, 4.84]				[4.37, 4.83]				[4.22, 4.88]			[3.64, 4.24]			[82.2,100]		
40	53.8		95.0	4.46	4.48	4.42	74	4.24	4.23	4.16	71	4.51	4.61	4.54	73	4.36	4.55	4.44	70	4.21	4.28	4.19	76	94.9	90.0	80
						[4.25, 4.58]				[4.00, 4.33]				[4.38, 4.69]				[4.24, 4.65]			[3.99, 4.38]			[83.1,96.9]		
41	66.4	45.2	91.4	4.34	4.27	4.23	62	4.72	4.75	4.74	59	4.71	4.69	4.66	60	4.51	4.61	4.59	52	4.07	4.14	4.06	63	90.7	92.8	69
						[4.06, 4.41]				[4.56, 4.93]				[4.49, 4.83]				[4.36, 4.83]			[3.85, 4.28]			[85.4,100]		
42	47.8	29.9	60.9	4.03	3.81	3.95	14	4.36	4.35	4.61	12	4.27	4.45	4.52	13	4.19	3.70	4.07	14	3.89	3.85	3.94	13	84.0	71.4	21
																								[58.1,84.8]		
43	32.0	32.7	79.1	4.00	3.94	3.94	50	4.55	4.27	4.27	50	4.43	4.42	4.44	49	4.51	4.23	4.32	52	4.00	3.75	3.74	53	93.2	84.4	64
						[3.75, 4.14]				[4.07, 4.47]				[4.26, 4.63]				[4.08, 4.55]			[3.51, 3.98]			[76.7,92.0]		
44	38.4	30.9	81.5	3.86	3.90	3.97	41	3.89	3.90	3.95	41	4.24	4.04	4.06	42	4.19	4.24	4.22	38	3.71	3.62	3.59	43	82.5	88.2	51
						[3.75, 4.19]				[3.73, 4.17]				[3.86, 4.26]				[3.94, 4.49]			[3.33, 3.85]			[79.7,96.8]		
45	48.7	40.1	89.8	4.28	4.29	4.36	52	4.23	4.40	4.39	52	4.43	4.47	4.48	52	4.51	4.51	4.46	49	4.08	3.81	3.79	52	89.6	88.1	59
						[4.17, 4.56]				[4.20, 4.59]				[4.30, 4.66]				[4.22, 4.70]			[3.56, 4.03]			[80.2,96.1]		
46	57.9	22.3	96.7	4.55	4.55	4.42	58	4.50	4.44	4.36	52	4.65	4.72	4.63	55	4.59	4.65	4.55	55	4.14	4.15	4.08	57	94.2	98.4	61
						[4.24, 4.60]				[4.16, 4.55]				[4.45, 4.80]				[4.32, 4.78]			[3.85, 4.30]			[90.5,100]		
48	46.3	45.6	89.9	4.29	4.30	4.31	95	4.79	4.64	4.66	91	4.71	4.60	4.59	90	4.66	4.66	4.63	89	4.35	4.08	4.08	97	96.3	87.7	106
						[4.17, 4.45]				[4.52, 4.81]				[4.45, 4.73]				[4.45, 4.81]			[3.91, 4.26]			[81.8,93.7]		
49	39.6	44.3	96.1	4.15	4.14	4.11	71	4.38	4.36	4.35	70	4.67	4.60	4.59	70	4.77	4.60	4.57	60	4.04	3.79	3.78	74	91.0	96.1	76
						[3.95, 4.28]				[4.18, 4.52]				[4.43, 4.74]				[4.35, 4.78]			[3.58, 3.98]			[89.0,100]		
51	53.7	40.5	84.4	4.49	4.40	4.37	52	4.65	4.69	4.64	51	4.56	4.75	4.73	51	4.52	4.75	4.68	50	4.29	4.29	4.29	53	100	95.3	64
						[4.18, 4.56]				[4.45, 4.84]				[4.55, 4.91]				[4.44, 4.92]			[4.06, 4.53]			[87.7,100]		
52	46.9	43.9	79.1	4.06	4.20	4.29	67	4.56	4.63	4.67	64	4.53	4.61	4.66	65	4.29	4.47	4.55	53	3.83	4.01	4.09	65	89.6	89.5	86
						[4.12, 4.46]				[4.49, 4.84]				[4.50, 4.82]				[4.31, 4.78]			[3.88, 4.31]			[82.9,96.1]		
53	38.9	40.3	88.5	4.31	4.14	4.17	46	4.61	4.56	4.54	43	4.44	4.51	4.51	44	4.65	4.49	4.52	41	4.23	4.06	4.08	46	87.0	88.5	52

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem.	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Taux réponses positives		
	2018	2019		(Collectif : 4.16)				(Collectif : 4.47)				(Collectif : 4.52)				(Collectif : 4.44)				(Collectif : 3.94)				(Collectif : 89.5%)		
				2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]
					[3.97, 4.37]			[4.33, 4.76]				[4.32, 4.71]				[4.25, 4.79]				[3.83, 4.33]			[80.0,97.0]			
54	54.9	48.5	84.8	4.27	4.17	4.20	83	4.47	4.44	4.50	81	4.53	4.52	4.57	78	4.42	4.47	4.48	78	3.89	3.92	3.90	83	91.9	92.8	97
					[4.05, 4.35]			[4.34, 4.65]				[4.42, 4.72]				[4.29, 4.68]				[3.71, 4.09]			[86.6,99.0]			
55	46.1	52.7	88.2	4.38	4.21	4.19	117	4.64	4.59	4.58	111	4.76	4.62	4.64	110	4.68	4.54	4.53	107	4.24	4.08	4.04	118	95.5	94.0	134
					[4.06, 4.32]			[4.45, 4.71]				[4.51, 4.76]				[4.37, 4.69]				[3.89, 4.20]			[88.7,99.3]			
56	43.0	36.7	83.0	4.22	3.97	4.01	73	4.20	4.05	4.14	60	4.30	4.21	4.29	62	4.48	4.21	4.31	66	3.99	3.84	3.93	71	88.0	90.7	86
					[3.85, 4.17]			[3.96, 4.32]				[4.12, 4.45]				[4.10, 4.52]				[3.72, 4.13]			[84.1,97.3]			
57	43.3	48.8	88.2	4.07	4.19	4.12	86	4.67	4.62	4.57	84	4.72	4.76	4.69	83	4.38	4.66	4.56	75	3.99	4.24	4.20	88	97.4	98.0	101
					[3.97, 4.27]			[4.42, 4.72]				[4.55, 4.84]				[4.37, 4.76]				[4.02, 4.38]			[91.9,100]			
58	55.7	49.8	93.6	4.24	4.14	4.14	100	4.46	4.38	4.39	97	4.69	4.59	4.56	96	4.53	4.72	4.66	92	4.10	3.90	3.87	103	94.5	89.8	108
					[4.00, 4.27]			[4.24, 4.53]				[4.43, 4.69]				[4.48, 4.83]				[3.71, 4.04]			[83.9,95.7]			
59	32.2	55.2	91.3	4.53	4.45	4.32	145	4.37	4.29	4.17	138	4.59	4.52	4.43	136	4.55	4.65	4.56	131	4.05	4.06	3.94	146	92.2	91.2	159
					[4.21, 4.44]			[4.05, 4.29]				[4.32, 4.54]				[4.41, 4.71]				[3.80, 4.08]			[86.3,96.1]			
60	42.3	44.2	89.0	4.10	4.18	4.15	136	4.68	4.59	4.56	129	4.60	4.65	4.64	128	4.47	4.55	4.49	129	3.99	4.12	4.07	137	92.7	92.9	154
					[4.03, 4.27]			[4.44, 4.68]				[4.52, 4.75]				[4.34, 4.64]				[3.92, 4.21]			[87.9,97.8]			
61	43.5	41.7	90.9	4.08	3.95	4.05	94	4.53	4.38	4.50	94	4.60	4.41	4.44	94	4.48	4.28	4.37	93	3.91	3.80	3.86	100	92.4	91.7	109
					[3.90, 4.19]			[4.35, 4.64]				[4.31, 4.58]				[4.20, 4.55]				[3.69, 4.03]			[85.9,97.6]			
62	48.0	47.9	92.7	4.36	4.34	4.32	136	4.75	4.69	4.69	128	4.68	4.72	4.71	131	4.77	4.66	4.64	121	4.22	4.12	4.12	138	93.6	92.6	149
					[4.20, 4.44]			[4.57, 4.81]				[4.60, 4.82]				[4.48, 4.79]				[3.98, 4.26]			[87.6,97.6]			
63	48.7	25.4	87.1	4.38	4.46	4.32	71	4.44	4.48	4.42	68	4.57	4.59	4.48	68	4.55	4.31	4.22	62	4.19	4.16	4.06	73	93.6	95.3	85
					[4.16, 4.49]			[4.25, 4.59]				[4.32, 4.64]				[4.01, 4.44]				[3.86, 4.26]			[88.6,100]			
64	53.7	43.6	89.3	4.18	4.03	4.07	99	4.64	4.53	4.54	94	4.64	4.38	4.46	95	4.71	4.43	4.48	87	4.02	3.83	3.90	98	90.9	89.9	109
					[3.93, 4.21]			[4.40, 4.69]				[4.32, 4.59]				[4.30, 4.66]				[3.73, 4.07]			[84.0,95.8]			
65	42.8	36.1	87.4	4.14	4.11	4.11	142	4.55	4.51	4.53	133	4.65	4.59	4.58	136	4.59	4.42	4.42	123	3.96	3.90	3.91	143	95.3	87.3	157
					[4.00, 4.23]			[4.41, 4.66]				[4.47, 4.69]				[4.27, 4.57]				[3.77, 4.05]			[82.4,92.2]			

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
66	41.6	48.5	94.0	4.28	4.37	4.28	135	4.65	4.75	4.68	130	4.72	4.80	4.74	134	4.58	4.63	4.53	123	4.18	4.16	4.08	139	92.0	93.2	148
						[4.16, 4.40]				[4.56, 4.81]				[4.63, 4.85]				[4.38, 4.68]			[3.93, 4.22]			[88.2, 98.3]		
67	43.5	38.4	84.2	4.20	4.18	4.20	135	4.65	4.54	4.61	129	4.61	4.56	4.58	129	4.57	4.39	4.35	119	4.03	4.03	4.04	138	90.8	90.1	161
						[4.08, 4.32]				[4.49, 4.74]				[4.47, 4.69]				[4.19, 4.51]			[3.89, 4.18]			[85.2, 94.9]		
68	43.2	28.6	89.2	4.09	4.16	4.17	65	4.13	4.00	4.07	64	4.23	4.28	4.29	62	4.36	4.28	4.29	61	3.91	3.86	3.84	65	88.5	90.3	72
						[4.00, 4.34]				[3.89, 4.24]				[4.12, 4.45]				[4.08, 4.51]			[3.63, 4.05]			[83.1, 97.5]		
69	38.8	38.3	80.5	4.01	3.93	3.97	69	3.91	4.02	4.03	68	4.21	4.24	4.24	68	4.20	4.28	4.34	63	3.75	3.81	3.79	67	85.0	77.9	86
						[3.81, 4.14]				[3.86, 4.21]				[4.08, 4.39]				[4.13, 4.56]			[3.58, 3.99]			[71.3, 84.5]		
70	49.3	45.4	93.6	4.13	4.07	4.05	85	4.59	4.47	4.44	82	4.66	4.50	4.52	82	4.59	4.59	4.56	81	4.01	3.99	3.97	88	92.5	84.1	88
						[3.90, 4.20]				[4.29, 4.60]				[4.38, 4.67]				[4.37, 4.75]			[3.79, 4.15]			[77.6, 90.6]		
71	60.1	49.3	95.8	4.45	4.50	4.41	154	4.76	4.71	4.65	147	4.85	4.70	4.63	149	4.65	4.39	4.31	149	4.34	4.38	4.29	155	96.1	91.9	161
						[4.30, 4.52]				[4.54, 4.77]				[4.53, 4.74]				[4.17, 4.44]			[4.15, 4.43]			[87.1, 96.8]		
72	51.5	35.1	92.1	4.35	4.17	4.22	91	4.68	4.58	4.63	90	4.61	4.67	4.70	89	4.70	4.42	4.44	83	4.24	3.96	4.02	93	93.4	83.8	99
						[4.08, 4.37]				[4.48, 4.78]				[4.56, 4.84]				[4.25, 4.63]			[3.84, 4.19]			[77.7, 90.0]		
73	47.0	35.4	89.1	4.06	4.07	4.06	128	4.14	4.12	4.12	124	4.24	4.24	4.26	124	4.50	4.36	4.34	118	3.81	3.75	3.77	131	88.0	85.9	142
						[3.94, 4.18]				[3.99, 4.24]				[4.14, 4.37]				[4.19, 4.50]			[3.62, 3.91]			[80.8, 91.1]		
74	43.8	40.0	91.5	4.00	4.09	4.08	106	4.56	4.58	4.55	104	4.60	4.54	4.56	104	4.40	4.39	4.41	91	4.02	3.98	3.94	105	86.8	93.9	115
						[3.95, 4.21]				[4.41, 4.68]				[4.43, 4.69]				[4.23, 4.58]			[3.77, 4.10]			[88.2, 99.6]		
75	47.2	41.8	84.0	4.23	3.98	4.03	96	4.63	4.56	4.65	99	4.55	4.52	4.59	99	4.56	4.50	4.53	90	4.02	3.82	3.86	98	87.4	81.7	115
						[3.89, 4.17]				[4.50, 4.79]				[4.46, 4.72]				[4.35, 4.71]			[3.69, 4.03]			[76.0, 87.5]		
76	41.8	41.5	87.3	4.61	4.59	4.41	95	4.44	4.43	4.37	88	4.59	4.63	4.55	90	4.65	4.68	4.58	78	4.30	4.26	4.15	95	94.2	93.6	110
						[4.26, 4.55]				[4.22, 4.52]				[4.42, 4.69]				[4.39, 4.77]			[3.98, 4.33]			[87.8, 99.5]		
77	36.8	42.2	92.8	3.99	3.85	3.95	137	4.40	4.21	4.31	134	4.59	4.51	4.56	132	4.59	4.41	4.50	134	3.90	3.66	3.75	138	92.3	91.3	149
						[3.83, 4.07]				[4.19, 4.43]				[4.45, 4.67]				[4.35, 4.65]			[3.61, 3.90]			[86.3, 96.3]		
78	35.8	43.4	83.7	4.23	4.08	4.16	75	4.58	4.61	4.69	70	4.76	4.64	4.71	73	4.51	4.46	4.48	67	4.05	4.16	4.25	77	90.5	92.2	90

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem.	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Taux réponses positives		
	2018	2019		(Collectif : 4.16)				(Collectif : 4.47)				(Collectif : 4.52)				(Collectif : 4.44)				(Collectif : 3.94)				(Collectif : 89.5%)		
				2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019	
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]
					[4.00, 4.32]			[4.53, 4.86]				[4.56, 4.86]				[4.28, 4.69]				[4.06, 4.45]				[85.8,98.7]		
79	39.6	38.2	93.8	4.05	3.98	4.00	122	4.17	4.08	4.14	115	4.15	4.22	4.25	115	4.26	4.32	4.40	106	3.79	3.66	3.65	120	87.7	84.3	127
						[3.87, 4.12]				[4.00, 4.27]				[4.13, 4.37]				[4.23, 4.56]			[3.50, 3.81]			[78.8,89.7]		
80	56.4	55.4	91.9	4.38	4.35	4.29	154	4.73	4.71	4.66	156	4.66	4.67	4.65	156	4.67	4.61	4.60	146	4.35	4.30	4.30	159	93.0	91.2	170
						[4.18, 4.40]				[4.55, 4.77]				[4.54, 4.75]				[4.46, 4.74]			[4.16, 4.43]			[86.5,95.9]		
81	38.1	41.9	89.1	4.64	4.47	4.40	216	4.44	4.40	4.39	204	4.65	4.58	4.52	201	4.55	4.60	4.57	192	4.31	4.15	4.12	219	92.0	92.7	246
						[4.30, 4.49]				[4.29, 4.49]				[4.43, 4.62]				[4.45, 4.70]			[4.01, 4.24]			[88.8,96.6]		
82	47.9	41.8	87.6	4.18	4.16	4.24	139	4.64	4.56	4.60	136	4.63	4.48	4.53	137	4.52	4.33	4.36	122	4.07	3.94	3.98	139	91.5	87.5	160
						[4.12, 4.35]				[4.48, 4.72]				[4.42, 4.64]				[4.20, 4.51]			[3.83, 4.12]			[82.7,92.3]		
83	47.5	38.0	88.5	4.10	3.98	4.09	94	4.50	4.46	4.56	93	4.54	4.39	4.51	94	4.17	4.08	4.18	92	3.95	3.82	3.91	96	84.2	89.0	109
						[3.94, 4.23]				[4.42, 4.71]				[4.38, 4.64]				[4.00, 4.36]			[3.74, 4.08]			[83.1,94.9]		
84	58.0	47.6	93.6	4.43	4.44	4.30	130	4.67	4.79	4.68	125	4.73	4.74	4.63	124	4.63	4.63	4.56	118	4.30	4.24	4.14	131	93.6	97.8	136
						[4.18, 4.42]				[4.56, 4.81]				[4.52, 4.75]				[4.40, 4.71]			[3.99, 4.29]			[92.5,100]		
85	37.2	42.2	87.2	4.09	4.01	4.07	185	4.52	4.43	4.48	175	4.51	4.40	4.45	179	4.40	4.31	4.38	172	3.84	3.85	3.88	186	88.8	91.6	214
						[3.97, 4.17]				[4.37, 4.58]				[4.36, 4.55]				[4.25, 4.51]			[3.75, 4.00]			[87.4,95.8]		
86	50.5	65.8	91.4	4.32	4.23	4.23	155	4.65	4.60	4.58	154	4.75	4.58	4.58	153	4.55	4.53	4.53	152	4.09	4.18	4.19	156	93.9	92.4	171
						[4.12, 4.34]				[4.47, 4.70]				[4.47, 4.68]				[4.39, 4.66]			[4.05, 4.32]			[87.7,97.1]		
87	55.8	53.6	94.6	4.51	4.46	4.39	133	4.44	4.33	4.27	124	4.69	4.57	4.51	124	4.70	4.58	4.49	128	4.28	4.14	4.07	137	91.1	89.2	148
						[4.27, 4.51]				[4.14, 4.40]				[4.40, 4.63]				[4.34, 4.64]			[3.92, 4.21]			[84.2,94.2]		
88	38.6	31.6	87.3	3.99	3.88	4.00	105	4.45	4.32	4.47	103	4.38	4.39	4.48	105	4.23	4.23	4.34	99	3.84	3.72	3.82	108	91.3	83.1	124
						[3.86, 4.14]				[4.33, 4.61]				[4.36, 4.61]				[4.17, 4.52]			[3.65, 3.98]			[77.6,88.6]		
89	44.8	51.3	92.9	4.22	4.34	4.32	88	4.48	4.68	4.72	87	4.62	4.79	4.75	82	4.64	4.83	4.80	76	4.10	4.14	4.10	91	94.3	92.9	99
						[4.17, 4.46]				[4.57, 4.87]				[4.61, 4.90]				[4.60, 4.99]			[3.93, 4.28]			[86.8,99.1]		
90	45.2	35.6	86.0	4.15	4.01	4.08	99	4.57	4.45	4.48	98	4.57	4.47	4.51	99	4.44	4.29	4.39	87	4.01	3.77	3.80	102	85.4	91.5	117
						[3.94, 4.22]				[4.34, 4.62]				[4.38, 4.64]				[4.21, 4.57]			[3.63, 3.96]			[85.8,97.1]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018	2019						
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
91	37.9	37.9	90.4	4.06	4.03	4.09	147	4.47	4.42	4.50	140	4.58	4.50	4.57	141	4.54	4.49	4.60	135	3.82	3.87	3.91	149	92.6	86.7	165	
						[3.98, 4.21]				[4.38, 4.61]				[4.46, 4.68]				[4.45, 4.74]			[3.77, 4.05]			[81.9,91.4]			
92	41.8	32.7	83.9	3.87	3.98	4.04	102	3.97	3.93	4.02	98	3.99	4.18	4.29	98	4.24	4.20	4.31	98	3.66	3.75	3.80	102	82.3	84.3	121	
						[3.91, 4.18]				[3.88, 4.16]				[4.15, 4.42]				[4.13, 4.48]			[3.63, 3.97]			[78.7,89.9]			
93	42.9	43.2	89.9	4.21	4.27	4.24	194	4.67	4.71	4.66	186	4.65	4.71	4.67	184	4.51	4.46	4.45	173	4.03	4.05	4.00	193	93.9	91.2	215	
						[4.14, 4.34]				[4.55, 4.76]				[4.57, 4.76]				[4.32, 4.58]			[3.88, 4.13]			[87.0,95.3]			
94	37.8	41.8	87.0	4.26	4.27	4.18	117	4.17	4.14	4.12	115	4.41	4.40	4.37	116	4.46	4.52	4.42	109	3.94	3.95	3.87	118	90.4	85.1	134	
						[4.05, 4.31]				[3.99, 4.25]				[4.25, 4.49]				[4.26, 4.58]			[3.71, 4.03]			[79.8,90.4]			
95	55.4	53.2	85.3	4.51	4.63	4.52	160	4.47	4.49	4.44	156	4.63	4.68	4.60	158	4.72	4.67	4.60	142	4.29	4.24	4.14	158	92.4	93.6	187	
						[4.41, 4.63]				[4.33, 4.56]				[4.50, 4.70]				[4.46, 4.74]			[4.01, 4.28]			[89.1,98.1]			
96	44.3	41.6	89.0	4.17	4.15	4.21	159	4.05	4.15	4.19	149	4.31	4.48	4.53	148	4.36	4.53	4.59	141	3.91	3.96	3.98	160	92.4	89.3	178	
						[4.10, 4.32]				[4.08, 4.31]				[4.42, 4.64]				[4.45, 4.74]			[3.84, 4.11]			[84.7,93.9]			
97	40.6	25.6	89.5	4.25	4.43	4.37	106	4.65	4.69	4.69	102	4.65	4.71	4.68	102	4.41	4.46	4.42	104	3.92	4.21	4.12	108	92.9	91.8	122	
						[4.24, 4.50]				[4.55, 4.83]				[4.55, 4.81]				[4.25, 4.59]			[3.96, 4.29]			[86.3,97.4]			
98	32.8	39.0	87.2	4.39	4.36	4.28	153	4.68	4.67	4.64	151	4.67	4.67	4.64	153	4.54	4.60	4.53	145	4.10	4.09	4.07	159	93.1	94.6	186	
						[4.16, 4.39]				[4.52, 4.75]				[4.53, 4.74]				[4.39, 4.67]			[3.93, 4.20]			[90.1,99.1]			
99	43.1	48.8	91.3	4.32	4.30	4.33	172	4.65	4.53	4.54	171	4.58	4.58	4.59	169	4.51	4.45	4.45	167	4.22	4.12	4.15	177	91.9	94.7	189	
						[4.23, 4.44]				[4.43, 4.65]				[4.49, 4.69]				[4.32, 4.58]			[4.02, 4.27]			[90.3,99.2]			
100	39.6	37.5	83.0	4.02	3.96	4.01	116	4.45	4.39	4.46	112	4.39	4.43	4.47	111	4.26	4.39	4.41	102	3.88	3.79	3.83	117	88.7	92.6	135	
						[3.89, 4.14]				[4.33, 4.59]				[4.35, 4.60]				[4.24, 4.58]			[3.67, 3.99]			[87.3,97.9]			
101	44.7	37.0	90.8	4.28	4.14	4.21	144	4.73	4.64	4.66	141	4.62	4.57	4.60	142	4.57	4.51	4.55	123	4.16	4.25	4.30	145	90.8	91.9	161	
						[4.09, 4.32]				[4.54, 4.77]				[4.49, 4.71]				[4.39, 4.70]			[4.15, 4.44]			[87.1,96.8]			
102	36.9	31.2	85.9	3.97	4.02	4.08	152	4.54	4.50	4.57	143	4.45	4.51	4.53	144	4.35	4.43	4.41	138	3.78	3.88	3.94	154	89.7	90.6	180	
						[3.97, 4.19]				[4.46, 4.69]				[4.42, 4.64]				[4.27, 4.56]			[3.80, 4.08]			[86.0,95.1]			
103	41.8	42.1	85.2	4.15	4.10	4.17	175	4.67	4.51	4.60	173	4.64	4.52	4.60	169	4.53	4.54	4.63	158	3.93	3.95	4.04	175	91.0	89.9	207	

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018	2019						
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
104	43.4	43.6	87.9	4.67	4.53	4.42	152	4.49	4.39	4.30	138	4.64	4.52	4.46	136	4.69	4.65	4.55	128	4.41	4.16	4.09	149	95.3	92.3	169	
						[4.07, 4.28]				[4.50, 4.71]				[4.50, 4.70]				[4.49, 4.76]				[3.92, 4.17]			[85.6,94.1]		
105	47.5	41.3	89.9	4.06	4.09	4.12	163	4.59	4.49	4.53	158	4.62	4.53	4.54	162	4.40	4.40	4.40	159	3.94	3.87	3.88	163	90.5	89.1	183	
						[4.01, 4.23]				[4.41, 4.64]				[4.44, 4.65]				[4.27, 4.54]				[3.74, 4.01]			[84.5,93.6]		
106	23.1	50.0	90.3	4.26	4.33	4.32	200	4.48	4.51	4.50	192	4.50	4.57	4.57	196	4.53	4.56	4.53	188	4.04	4.09	4.06	202	91.2	92.0	224	
						[4.22, 4.42]				[4.40, 4.60]				[4.47, 4.66]				[4.41, 4.66]				[3.94, 4.18]			[87.9,96.1]		
107	37.9	35.3	87.8	4.05	3.90	4.00	198	4.50	4.37	4.40	195	4.63	4.42	4.49	197	4.66	4.44	4.49	175	3.88	3.77	3.86	200	92.3	93.7	221	
						[3.91, 4.10]				[4.30, 4.50]				[4.39, 4.58]				[4.36, 4.62]				[3.74, 3.98]			[89.5,97.8]		
108	48.0	35.4	87.6	3.94	4.00	3.98	144	4.46	4.48	4.47	137	4.41	4.44	4.43	137	4.43	4.33	4.36	124	3.81	3.78	3.72	146	87.0	90.9	165	
						[3.86, 4.10]				[4.35, 4.59]				[4.32, 4.54]				[4.21, 4.51]				[3.58, 3.86]			[86.1,95.7]		
109	32.9	38.9	92.4	4.34	4.29	4.26	192	4.73	4.67	4.62	188	4.73	4.70	4.64	183	4.74	4.61	4.61	167	4.17	4.11	4.05	188	95.9	96.2	208	
						[4.16, 4.36]				[4.52, 4.73]				[4.54, 4.73]				[4.48, 4.74]				[3.93, 4.18]			[91.9,100]		
110	44.5	43.8	82.0	4.10	3.95	4.04	197	4.34	4.27	4.40	184	4.54	4.52	4.57	185	4.54	4.46	4.58	174	3.91	3.83	3.90	200	91.1	94.7	243	
						[3.94, 4.14]				[4.30, 4.51]				[4.47, 4.66]				[4.45, 4.71]				[3.77, 4.02]			[90.7,98.6]		
111	46.1	38.2	90.4	3.94	3.94	3.99	194	4.46	4.34	4.36	195	4.44	4.33	4.38	193	4.40	4.33	4.37	181	3.81	3.81	3.84	202	88.1	83.5	224	
						[3.89, 4.09]				[4.26, 4.46]				[4.28, 4.47]				[4.24, 4.49]				[3.72, 3.96]			[79.4,87.6]		
112	48.4	45.7	93.7	4.25	4.42	4.39	143	4.67	4.74	4.68	143	4.65	4.70	4.64	143	4.50	4.60	4.53	110	4.11	4.10	4.09	146	92.2	89.7	156	
						[4.27, 4.51]				[4.56, 4.80]				[4.54, 4.75]				[4.37, 4.69]				[3.94, 4.23]			[84.8,94.7]		
113	51.2	46.7	92.1	4.15	4.18	4.17	215	4.58	4.63	4.62	206	4.69	4.62	4.59	208	4.49	4.54	4.56	187	4.03	4.00	3.98	217	94.1	88.1	236	
						[4.08, 4.27]				[4.52, 4.72]				[4.50, 4.68]				[4.44, 4.69]				[3.86, 4.09]			[84.1,92.1]		
114	38.7	40.2	90.3	4.07	3.98	4.02	326	4.43	4.41	4.46	316	4.44	4.43	4.46	318	4.35	4.42	4.44	298	3.97	3.86	3.88	329	88.4	85.3	361	
						[3.94, 4.10]				[4.38, 4.54]				[4.39, 4.53]				[4.34, 4.54]				[3.79, 3.98]			[82.1,88.5]		
115	35.8	35.5	83.1	4.04	3.99	4.14	169	4.38	4.38	4.50	159	4.48	4.46	4.60	163	4.32	4.29	4.47	146	3.92	3.76	3.90	171	87.7	86.6	202	
						[4.04, 4.25]				[4.39, 4.61]				[4.50, 4.70]				[4.33, 4.61]				[3.77, 4.03]			[82.3,90.9]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
116	40.7	34.8	90.1	4.21	4.08	4.12	249	4.59	4.52	4.56	232	4.55	4.52	4.55	245	4.50	4.35	4.37	224	4.12	3.91	3.93	253	88.7	91.7	276
						[4.03, 4.21]				[4.47, 4.66]				[4.47, 4.64]				[4.26, 4.49]			[3.82, 4.03]			[88.0,95.4]		
117	51.8	44.4	93.3	4.45	4.35	4.23	164	4.47	4.39	4.29	160	4.55	4.47	4.38	157	4.58	4.58	4.42	129	4.22	4.02	3.92	165	92.4	89.8	177
						[4.12, 4.34]				[4.18, 4.40]				[4.27, 4.48]				[4.27, 4.57]			[3.79, 4.05]			[85.2,94.4]		
118	45.3	36.2	90.4	4.25	4.24	4.21	204	4.63	4.60	4.56	198	4.62	4.67	4.65	197	4.55	4.51	4.49	174	4.09	4.09	4.06	205	94.7	95.2	228
						[4.11, 4.31]				[4.46, 4.66]				[4.56, 4.74]				[4.36, 4.62]			[3.94, 4.18]			[91.1,99.2]		
119	51.9	42.4	86.0	4.37	4.41	4.43	185	4.66	4.71	4.72	172	4.68	4.73	4.74	173	4.58	4.59	4.52	170	4.13	4.13	4.16	188	91.1	93.0	215
						[4.33, 4.53]				[4.62, 4.83]				[4.64, 4.84]				[4.39, 4.65]			[4.04, 4.28]			[88.8,97.2]		
120	48.1	39.5	90.0	4.13	4.21	4.23	220	4.16	4.12	4.18	212	4.31	4.37	4.39	215	4.42	4.35	4.34	200	3.84	3.87	3.88	220	85.0	86.9	244
						[4.14, 4.32]				[4.08, 4.28]				[4.30, 4.48]				[4.22, 4.46]			[3.77, 4.00]			[83.0,90.8]		
121	42.9	39.9	91.8	4.12	4.05	4.08	177	4.13	4.32	4.33	173	4.24	4.31	4.33	173	4.31	4.36	4.36	163	3.82	3.69	3.69	180	84.1	86.9	191
						[3.97, 4.18]				[4.22, 4.44]				[4.24, 4.43]				[4.23, 4.49]			[3.56, 3.82]			[82.5,91.3]		
122	37.6	41.5	89.8	4.18	4.14	4.16	198	4.55	4.59	4.59	190	4.50	4.57	4.57	192	4.51	4.53	4.56	170	4.10	3.93	3.93	200	92.9	91.5	224
						[4.07, 4.26]				[4.49, 4.69]				[4.48, 4.66]				[4.43, 4.69]			[3.81, 4.05]			[87.4,95.6]		
123	49.9	41.6	87.8	4.07	4.02	4.06	223	4.54	4.47	4.49	213	4.58	4.52	4.54	220	4.43	4.47	4.50	206	3.91	3.96	3.99	225	89.6	90.9	253
						[3.97, 4.15]				[4.39, 4.58]				[4.46, 4.63]				[4.38, 4.62]			[3.87, 4.10]			[87.1,94.8]		
124	45.5	38.2	85.6	3.95	4.07	4.05	189	4.39	4.54	4.55	187	4.43	4.50	4.53	189	4.45	4.49	4.48	173	3.81	3.92	3.88	193	84.6	86.7	225
						[3.95, 4.15]				[4.45, 4.66]				[4.43, 4.62]				[4.35, 4.61]			[3.76, 4.01]			[82.6,90.8]		
125	45.5	35.1	89.3	4.26	4.23	4.26	206	4.56	4.57	4.57	198	4.53	4.63	4.63	197	4.42	4.45	4.46	180	4.02	3.92	3.93	207	88.6	85.7	224
						[4.16, 4.36]				[4.47, 4.67]				[4.54, 4.73]				[4.34, 4.59]			[3.81, 4.05]			[81.6,89.8]		
126	47.6	45.9	90.1	4.20	4.17	4.20	347	4.30	4.18	4.23	338	4.42	4.41	4.41	340	4.45	4.42	4.45	317	3.89	3.86	3.89	349	86.2	87.7	383
						[4.13, 4.28]				[4.15, 4.31]				[4.34, 4.48]				[4.35, 4.54]			[3.80, 3.98]			[84.6,90.9]		
127	37.5	40.4	88.1	4.04	4.01	4.04	271	4.44	4.48	4.54	260	4.43	4.47	4.50	264	4.27	4.33	4.42	238	3.83	3.81	3.83	274	87.4	90.8	303
						[3.96, 4.13]				[4.45, 4.63]				[4.42, 4.58]				[4.31, 4.53]			[3.72, 3.93]			[87.2,94.3]		
128	53.4	42.9	85.8	4.42	4.32	4.36	270	4.68	4.59	4.65	260	4.71	4.60	4.61	259	4.61	4.56	4.60	231	4.22	4.11	4.13	270	91.3	91.6	308

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
129	35.5	41.7	88.5	4.07	3.97	4.00 [4.27, 4.44]	251	4.32	4.31	4.37 [4.56, 4.74]	240	4.36	4.36	4.40 [4.53, 4.69]	241	4.36	4.42	4.42 [4.49, 4.71]	229	3.72	3.73	3.74 [4.03, 4.24]	251	89.8	88.6	280
						[3.92, 4.09]			[4.28, 4.46]				[4.32, 4.49]				[4.31, 4.53]			[3.63, 3.85]			[84.9, 92.2]			
130	34.7	33.9	88.3	3.95	3.93	4.00 [3.91, 4.08]	259	4.38	4.36	4.43 [4.34, 4.52]	252	4.50	4.57	4.62 [4.54, 4.70]	257	4.43	4.49	4.56 [4.46, 4.67]	249	3.79	3.74	3.80 [3.69, 3.90]	263	90.8	90.5	294
						[4.03, 4.19]			[4.44, 4.61]				[4.47, 4.63]				[4.35, 4.57]			[3.77, 3.98]			[86.9, 94.1]			
131	42.4	36.9	90.4	4.06	4.12	4.11 [4.03, 4.19]	276	4.57	4.52	4.53 [4.44, 4.61]	270	4.60	4.57	4.55 [4.47, 4.63]	273	4.53	4.46	4.46 [4.35, 4.57]	246	3.91	3.90	3.88 [3.77, 3.98]	281	90.3	90.3	309
						[4.19, 4.36]			[4.54, 4.72]				[4.55, 4.71]				[4.46, 4.68]			[3.97, 4.18]			[91.6, 98.8]			
132	37.1	38.6	92.1	4.38	4.32	4.28 [4.19, 4.36]	268	4.77	4.65	4.63 [4.54, 4.72]	266	4.72	4.66	4.63 [4.55, 4.71]	268	4.57	4.57	4.57 [4.46, 4.68]	250	4.14	4.12	4.08 [3.97, 4.18]	272	96.4	95.2	293
						[3.80, 3.96]			[3.91, 4.09]				[4.10, 4.26]				[4.12, 4.33]			[3.46, 3.66]			[79.6, 86.6]			
133	44.6	43.9	90.7	4.05	3.89	3.88 [3.80, 3.96]	275	4.15	3.97	4.00 [3.91, 4.09]	261	4.23	4.16	4.18 [4.10, 4.26]	262	4.21	4.22	4.23 [4.12, 4.33]	257	3.70	3.52	3.56 [3.46, 3.66]	279	85.9	83.1	307
						[3.95, 4.12]			[4.45, 4.63]				[4.42, 4.58]				[4.28, 4.49]			[3.73, 3.94]			[85.7, 92.6]			
134	41.4	38.2	86.3	4.01	3.99	4.03 [3.95, 4.12]	267	4.41	4.48	4.54 [4.45, 4.63]	255	4.44	4.44	4.50 [4.42, 4.58]	260	4.26	4.35	4.38 [4.28, 4.49]	244	3.78	3.77	3.84 [3.73, 3.94]	266	85.3	89.1	313
						[4.16, 4.29]			[4.56, 4.70]				[4.60, 4.73]				[4.47, 4.65]			[4.00, 4.17]			[89.9, 95.6]			
135	42.0	44.0	90.5	4.32	4.27	4.23 [4.16, 4.29]	418	4.67	4.66	4.63 [4.56, 4.70]	402	4.68	4.70	4.66 [4.60, 4.73]	409	4.49	4.58	4.56 [4.47, 4.65]	363	4.07	4.13	4.09 [4.00, 4.17]	422	91.0	92.7	467
						[4.02, 4.18]			[4.41, 4.57]				[4.48, 4.63]				[4.24, 4.45]			[3.77, 3.97]			[84.4, 91.2]			
136	43.4	39.9	91.2	4.05	4.10	4.10 [4.02, 4.18]	299	4.53	4.44	4.49 [4.41, 4.57]	293	4.52	4.53	4.55 [4.48, 4.63]	294	4.32	4.33	4.35 [4.24, 4.45]	270	3.83	3.86	3.87 [3.77, 3.97]	301	88.5	87.8	328
						[3.99, 4.17]			[4.36, 4.55]				[4.39, 4.57]				[4.29, 4.53]			[3.83, 4.05]			[86.8, 94.5]			
137	45.5	43.8	88.9	4.21	4.09	4.08 [3.99, 4.17]	229	4.58	4.48	4.45 [4.36, 4.55]	222	4.54	4.49	4.48 [4.39, 4.57]	223	4.55	4.43	4.41 [4.29, 4.53]	204	4.07	3.95	3.94 [3.83, 4.05]	231	86.3	90.7	257
						[4.09, 4.21]			[4.46, 4.58]				[4.48, 4.59]				[4.34, 4.49]			[3.84, 3.98]			[85.7, 90.6]			
138	36.7	41.4	87.3	4.24	4.13	4.15 [4.09, 4.21]	562	4.55	4.50	4.52 [4.46, 4.58]	541	4.57	4.52	4.54 [4.48, 4.59]	547	4.50	4.41	4.41 [4.34, 4.49]	520	3.94	3.91	3.91 [3.84, 3.98]	568	87.3	88.1	641
						[4.02, 4.18]			[4.47, 4.63]				[4.50, 4.65]				[4.30, 4.50]			[3.89, 4.08]			[88.8, 95.3]			
139	43.8	45.8	90.3	4.04	4.06	4.10 [4.02, 4.18]	316	4.49	4.52	4.55 [4.47, 4.63]	306	4.49	4.55	4.58 [4.50, 4.65]	307	4.46	4.40	4.40 [4.30, 4.50]	283	3.94	3.94	3.98 [3.89, 4.08]	321	88.3	92.1	354
						[4.06, 4.20]			[4.54, 4.68]				[4.49, 4.62]				[4.34, 4.52]			[3.81, 3.98]			[85.5, 91.3]			
140	48.9	36.9	86.3	4.15	4.10	4.13 [4.06, 4.20]	393	4.55	4.59	4.61 [4.54, 4.68]	381	4.47	4.53	4.55 [4.49, 4.62]	381	4.42	4.40	4.43 [4.34, 4.52]	353	3.95	3.89	3.90 [3.81, 3.98]	392	88.8	88.4	449

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
141	59.1	56.8	88.3	4.38	4.31	4.30	331	4.67	4.65	4.65	328	4.71	4.63	4.63	324	4.43	4.31	4.29	320	4.22	4.13	4.10	336	90.9	89.6	375
						[4.22, 4.38]				[4.57, 4.73]				[4.56, 4.71]				[4.20, 4.39]			[4.01, 4.19]			[86.4,92.8]		
142	44.3	36.6	89.4	4.17	4.08	4.09	282	4.20	4.18	4.18	271	4.36	4.25	4.28	275	4.50	4.23	4.21	257	3.93	3.72	3.72	282	89.0	87.4	310
						[4.01, 4.17]				[4.10, 4.27]				[4.21, 4.36]				[4.10, 4.31]			[3.62, 3.82]			[83.9,90.9]		
143	44.6	42.2	87.9	4.22	4.07	4.14	299	4.59	4.53	4.59	297	4.61	4.47	4.52	298	4.54	4.42	4.48	275	4.05	3.92	3.95	305	91.5	88.3	343
						[4.06, 4.22]				[4.51, 4.67]				[4.45, 4.60]				[4.37, 4.58]			[3.85, 4.05]			[85.0,91.6]		
144	46.4	46.3	88.5	4.24	4.31	4.28	408	4.62	4.68	4.64	391	4.65	4.68	4.64	395	4.54	4.64	4.60	369	4.07	4.10	4.07	411	91.3	92.0	460
						[4.21, 4.35]				[4.57, 4.71]				[4.57, 4.70]				[4.51, 4.69]			[3.99, 4.16]			[89.1,94.8]		
145	51.7	46.4	89.1	4.15	4.13	4.15	431	4.53	4.58	4.59	413	4.57	4.59	4.59	416	4.54	4.47	4.50	404	4.00	3.97	3.97	440	88.4	89.1	488
						[4.08, 4.22]				[4.53, 4.66]				[4.53, 4.65]				[4.41, 4.58]			[3.89, 4.05]			[86.4,91.9]		
146	36.2	31.4	88.6	4.34	4.30	4.23	391	4.70	4.63	4.58	375	4.63	4.64	4.60	382	4.51	4.58	4.56	365	4.05	4.10	4.03	408	92.3	95.4	459
						[4.16, 4.30]				[4.51, 4.66]				[4.54, 4.67]				[4.47, 4.65]			[3.95, 4.12]			[92.6,98.3]		
147	42.5	43.1	87.8	4.16	4.05	4.05	622	4.50	4.45	4.46	613	4.51	4.45	4.45	615	4.44	4.35	4.36	577	3.86	3.73	3.71	635	87.1	86.7	714
						[3.99, 4.10]				[4.40, 4.51]				[4.40, 4.51]				[4.29, 4.43]			[3.64, 3.77]			[84.4,89.0]		
148	44.7	48.0	90.0	4.25	4.11	4.12	659	4.60	4.55	4.57	641	4.57	4.55	4.57	640	4.47	4.41	4.41	573	4.10	3.94	3.94	660	88.9	88.5	729
						[4.07, 4.17]				[4.51, 4.62]				[4.51, 4.62]				[4.34, 4.48]			[3.87, 4.01]			[86.2,90.7]		
149	45.0	39.7	86.1	3.97	4.03	4.05	562	4.48	4.43	4.45	547	4.45	4.47	4.50	555	4.26	4.29	4.35	497	3.81	3.80	3.84	570	89.1	88.1	647
						[3.99, 4.11]				[4.39, 4.51]				[4.45, 4.56]				[4.27, 4.43]			[3.77, 3.91]			[85.7,90.5]		
150	42.9	42.6	88.0	4.16	4.09	4.12	595	4.55	4.52	4.55	577	4.58	4.55	4.57	578	4.52	4.41	4.43	554	3.96	3.89	3.92	604	89.1	90.4	690
						[4.06, 4.18]				[4.49, 4.61]				[4.52, 4.62]				[4.36, 4.51]			[3.85, 3.99]			[88.1,92.8]		
151	34.3	29.8	65.7	4.05	4.12	4.17	486	4.43	4.45	4.51	471	4.48	4.49	4.53	473	4.21	4.27	4.33	427	3.79	3.87	3.91	485	85.8	88.3	486
						[4.11, 4.23]				[4.44, 4.57]				[4.47, 4.59]				[4.25, 4.42]			[3.83, 3.99]			[85.5,91.1]		
152	35.0	33.9	87.7	4.05	4.09	4.15	852	4.46	4.46	4.50	843	4.42	4.47	4.50	835	4.39	4.34	4.37	766	3.76	3.80	3.83	862	86.0	87.4	967
						[4.10, 4.20]				[4.45, 4.55]				[4.46, 4.55]				[4.31, 4.43]			[3.78, 3.89]			[85.4,89.4]		
154	39.2	33.4	87.0	4.18	4.13	4.16	695	4.10	4.09	4.12	661	4.28	4.21	4.23	676	4.37	4.37	4.39	648	3.84	3.79	3.80	702	86.0	81.8	798

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
155	47.3	40.0	88.0	4.07	4.13	4.18	635	4.07	4.10	4.13	621	4.20	4.25	4.29	621	4.31	4.39	4.37	591	3.65	3.69	3.73	646	83.7	84.6	727
						[4.10, 4.21]				[4.06, 4.17]				[4.18, 4.28]				[4.32, 4.45]				[3.74, 3.87]			[79.7,84.0]	
156	44.0	40.1	88.3	4.11	4.13	4.18	969	4.47	4.50	4.53	952	4.46	4.48	4.51	957	4.36	4.39	4.43	900	3.81	3.88	3.93	975	86.9	88.3	1085
						[4.12, 4.23]				[4.08, 4.19]				[4.24, 4.34]				[4.30, 4.44]				[3.67, 3.80]			[82.3,86.9]	
157	52.4	38.6	87.5	4.10	4.32	4.52	28	4.65	4.81	4.87	28	4.68	4.77	4.86	27	4.60	4.59	4.69	25	4.21	4.27	4.43	27	95.1	96.6	29
						[4.13, 4.22]				[4.48, 4.57]				[4.47, 4.55]				[4.38, 4.49]				[3.87, 3.98]			[86.4,90.2]	
158	43.2	34.5	71.8	3.83	3.47	3.71	27	4.16	4.28	4.48	25	4.35	4.17	4.25	24	4.07	3.76	4.01	25	3.59	3.54	3.71	27	76.6	75.7	37
						[4.26, 4.79]				[4.60, 5.14]				[4.61, 5.11]				[4.35, 5.03]				[4.10, 4.75]			[85.2,100]	
159	44.1	48.9	76.1	4.31	3.93	4.08	34	4.59	4.68	4.76	32	4.74	4.55	4.61	32	4.76	4.45	4.53	29	4.23	3.91	3.93	34	97.4	86.7	45
						[3.44, 3.98]				[4.20, 4.76]				[3.98, 4.51]				[3.67, 4.35]				[3.38, 4.03]			[65.6,85.8]	
160	60.2	44.4	90.8	4.64	4.43	4.33	68	4.41	4.28	4.21	61	4.60	4.53	4.45	61	4.77	4.71	4.59	63	4.41	4.09	4.00	68	91.9	89.2	74
						[3.84, 4.32]				[4.51, 5.00]				[4.38, 4.84]				[4.22, 4.85]				[3.63, 4.22]			[77.5,95.8]	
161	49.1	43.5	92.6	4.50	4.33	4.39	25	4.75	4.71	4.79	22	4.91	4.81	4.83	24	4.75	4.56	4.55	23	4.54	4.33	4.28	25	96.2	100	27
						[4.16, 4.50]				[4.03, 4.39]				[4.29, 4.62]				[4.38, 4.81]				[3.79, 4.20]			[82.1,96.3]	
162	57.3	35.6	96.2	4.07	4.04	4.20	25	3.86	4.13	4.19	23	4.49	4.42	4.48	23	4.38	4.28	4.35	24	3.97	3.96	4.04	25	90.0	73.1	26
						[4.11, 4.67]				[4.49, 5.09]				[4.57, 5.10]				[4.20, 4.90]				[3.94, 4.62]			[88.2,100]	
163	53.9	36.3	91.1	4.36	4.28	4.19	39	4.55	4.63	4.54	37	4.70	4.62	4.57	38	4.50	4.55	4.41	37	4.10	4.11	4.03	41	92.8	84.1	44
						[3.92, 4.47]				[3.90, 4.49]				[4.21, 4.74]				[4.01, 4.70]				[3.70, 4.38]			[61.1,85.1]	
165	28.6	36.4	95.0	4.05	4.16	4.24	18	4.44	4.69	4.72	15	4.32	4.53	4.55	16	4.75	4.61	4.70	17	4.11	3.90	3.90	19	94.7	100	20
						[3.97, 4.41]				[4.31, 4.77]				[4.36, 4.78]				[4.14, 4.69]				[3.76, 4.29]			[74.9,93.3]	
166	53.3	37.9	77.3	4.50	4.45	4.39	17	4.71	4.67	4.56	16	4.78	4.82	4.75	17	4.81	4.60	4.42	16	4.25	4.41	4.28	17	100	85.7	21
						[4.18, 4.68]				[4.40, 4.94]				[4.34, 4.84]				[3.88, 4.52]				[3.83, 4.44]			[87.0,100]	
167	50.0	52.2	86.1	4.49	4.43	4.43	31	4.61	4.75	4.67	27	4.68	4.69	4.59	27	4.71	4.36	4.20	28	4.44	4.17	4.13	31	95.1	97.2	36

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018	2019						
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
168	53.3	40.4	100	4.63	4.47	4.30	19	4.58	4.47	4.35	17	4.65	4.83	4.70	18	4.81	4.95	4.79	19	4.25	4.28	4.08	18	87.0	100	19	
169	48.6	47.6	90.0	4.60	4.72	4.58	35	4.15	4.45	4.31	34	4.58	4.53	4.38	32	4.48	4.67	4.51	32	4.33	4.34	4.32	34	91.4	90.0	40	
						[4.35, 4.81]				[4.07, 4.55]				[4.15, 4.61]				[4.21, 4.81]				[4.03, 4.61]			[80.3,99.7]		
170	37.5	37.5	89.7	4.00	4.28	4.34	35	4.66	4.62	4.70	34	4.55	4.62	4.71	34	4.46	4.66	4.65	33	4.03	4.05	4.12	35	100	92.3	39	
						[4.11, 4.58]				[4.46, 4.94]				[4.49, 4.93]				[4.36, 4.95]				[3.83, 4.41]			[82.5,100]		
171	43.3	40.4	85.7	4.04	4.00	4.01	18	4.14	4.11	4.04	16	4.43	4.50	4.47	17	4.54	4.45	4.44	17	3.84	3.80	3.77	17	80.0	80.0	20	
																									[66.3,93.7]		
172	73.9	32.7	88.9	4.15	4.33	4.12	16	4.83	4.71	4.51	15	4.71	4.76	4.58	15	4.78	4.80	4.57	13	4.06	4.44	4.21	16	88.2	100	18	
173	60.5	66.1	69.2	4.54	4.49	4.51	27	4.69	4.76	4.77	26	4.77	4.78	4.74	25	4.88	4.42	4.24	26	4.62	4.41	4.38	27	92.3	92.3	39	
						[4.24, 4.77]				[4.50, 5.05]				[4.48, 5.00]				[3.90, 4.57]				[4.05, 4.70]			[82.5,100]		
174	21.9	33.3	72.7	3.86	3.80	3.76	8	4.00	4.33	4.12	6	4.71	4.86	4.83	5	4.43	4.38	4.55	7	4.00	3.70	3.72	8	85.7	90.0	10	
175	42.1	16.7	100	4.04	4.75	4.77	8	4.63	4.75	4.73	8	4.67	4.88	4.88	8	4.47	4.29	4.27	7	3.75	4.38	4.44	8	79.2	75.0	8	
176	27.3	36.4	100	4.17	4.25	4.29	4	3.50	4.25	4.27	4	4.50	4.50	4.51	4	4.40	4.25	4.25	4	4.33	4.50	4.56	4	100	100	4	
177	40.4	33.9	85.0	4.05	4.05	4.12	16	4.40	4.50	4.67	17	4.70	4.35	4.53	17	4.38	4.44	4.54	15	3.90	4.06	4.18	15	76.2	85.0	20	
																									[71.3,98.7]		
178	32.5	27.8	90.9	3.70	3.53	3.79	18	4.15	4.33	4.54	17	4.35	4.47	4.61	16	3.46	3.58	4.05	17	3.44	3.57	3.76	19	96.2	71.4	21	
																									[58.1,84.8]		
180	50.0	45.2	63.2	3.94	3.89	4.23	12	3.86	4.50	4.63	11	4.19	4.44	4.70	11	4.36	4.60	5.00	9	3.81	3.69	3.98	11	86.7	93.8	16	
181	35.1	38.6	94.1	4.08	3.94	4.03	16	4.77	4.41	4.49	16	4.50	4.47	4.50	16	4.33	4.27	4.20	14	4.08	3.44	3.56	15	84.6	88.2	17	

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
182	52.4	60.0	86.7	4.36	4.27	4.29	13	4.40	4.57	4.62	12	4.42	4.64	4.60	12	4.50	4.62	4.61	12	3.91	3.73	3.71	13	90.9	80.0	15
183	66.7	39.6	89.5	4.63	4.63	4.59	17	4.37	4.44	4.46	17	4.58	4.61	4.56	17	4.89	4.58	4.51	17	4.35	4.53	4.53	17	90.0	94.7	19
184	44.4	22.0	100	4.25	4.15	4.25	13	4.75	4.50	4.57	12	4.88	4.23	4.31	13	4.71	4.50	4.68	12	4.00	3.92	3.99	13	87.5	92.3	13
185	59.1	53.8	92.9	4.69	4.36	4.37	13	4.90	5.00	4.95	11	4.90	4.77	4.72	12	4.86	4.64	4.57	10	4.54	4.15	4.18	13	92.3	92.9	14
186	33.3	50.0	76.5	4.13	4.18	4.25	13	4.67	4.47	4.46	13	4.67	4.65	4.73	13	4.33	4.50	4.59	10	4.00	4.00	3.93	13	100	93.3	15
187	40.9	52.2	83.3	3.67	4.25	4.26	10	3.89	4.89	4.96	7	4.22	4.88	4.95	7	4.57	4.82	4.91	9	4.00	4.27	4.26	10	77.8	90.0	10
190	25.0	27.8	100	4.33	4.75	5.00	4	4.67	4.00	4.19	5	4.33	4.20	4.36	5	4.00	4.60	4.81	5	4.00	4.50	4.80	4	100	80.0	5
192	28.1	24.1	100	3.88	3.29	3.62	7	4.13	4.14	4.47	7	4.57	4.00	4.26	7	4.43	4.00	4.45	7	3.44	2.86	3.15	7	88.9	71.4	7
193	47.6	40.0	60.0	4.10	4.20	4.17	6	3.89	3.78	3.65	5	4.30	4.44	4.62	5	4.78	4.50	4.70	4	4.00	4.00	4.14	6	80.0	100	10
194	55.6	41.7	80.0	3.80	4.50	4.76	3	4.40	4.00	4.38	4	4.40	4.00	3.99	4	3.80	3.50	3.18	3	3.80	3.80	3.85	4	60.0	100	3
196	38.5	26.3	100	3.60	4.20	4.43	5	4.80	4.40	4.61	5	4.60	4.60	4.79	5	4.40	3.67	3.82	3	4.00	4.60	4.79	5	100	80.0	5
197	22.2	32.0	87.5	3.88	3.73	3.81	13	4.75	4.33	4.42	13	4.63	4.50	4.55	12	3.71	3.50	3.62	12	3.88	3.47	3.72	14	87.5	81.3	16

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ad-justem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.52)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.44)				Question 5 Moyenne (Collectif : 3.94)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.5%)		
	2018	2019		2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019			2018	2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
198	20.0	30.0	100	5.00	4.00	4.30	3	5.00	4.67	4.91	3	5.00	4.50	4.51	2	5.00	4.50	4.60	2	4.50	3.67	3.89	3	100	100	2
199		83.3	80.0		3.50	3.65	4		4.75	4.95	4		4.80	4.86	4		4.80	5.00	4		3.40	3.57	4		100	4
200		22.2	50.0		3.25	3.41	2		4.67	4.92	2		3.67	3.87	2		4.00	4.11	2		3.67	3.33	2		75.0	4
201		45.9	95.6		4.09	4.02	41		4.59	4.55	39		4.67	4.62	40		4.43	4.34	33		3.74	3.65	41		93.0	43
						[3.80, 4.24]				[4.33, 4.78]				[4.42, 4.83]				[4.05, 4.64]				[3.39, 3.92]			[83.7,100]	
203	41.7	50.0	100	4.40	4.00	4.13	2	4.80	4.00	4.21	2	4.60	4.50	4.61	2	4.00	4.50	4.82	2	4.20	4.50	4.53	2	100	100	2
205		75.0	100		4.50	4.45	6		4.50	4.42	6		4.83	4.77	6		4.67	4.55	6		4.17	4.15	6		100	6

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

Attention : Les IC ne sont pas indiqués pour les cas avec moins de 20 réponses évaluées. Ces chiffres, qui reposent sur peu de données doivent être interprétés avec la plus grande prudence !

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 post graduée : \sum FMH. Les formations post graduées 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 C ou 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>

Questionnaire de satisfaction

Votre satisfaction concernant votre séjour à l'hôpital

Veillez s.v.p cocher l'alternative qui correspond le mieux à vos opinions et expériences personnelles. Si vous souhaitez remplir ce questionnaire en ligne, veuillez copier l'URL dans votre navigateur internet ou bien scanner le QR-Code grâce à votre appareil mobile.

Répondre au questionnaire en ligne :

URL : www.patzu.ch/mcomi



Questions générales sur votre hospitalisation

1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?

<input type="checkbox"/> Excellente	<input type="checkbox"/> Très bonne	<input type="checkbox"/> Bonne	<input type="checkbox"/> Moins bonne	<input type="checkbox"/> Mauvaise
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?

<input type="checkbox"/> Toujours	<input type="checkbox"/> Très souvent	<input type="checkbox"/> Quelquefois	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Jamais
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas eu de questions				
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?

<input type="checkbox"/> Toujours	<input type="checkbox"/> Très souvent	<input type="checkbox"/> Quelquefois	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Jamais
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas eu de questions				
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?

<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait	<input type="checkbox"/> Plutôt oui	<input type="checkbox"/> En partie	<input type="checkbox"/> Plutôt non	<input type="checkbox"/> Non, pas du tout
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi				
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?

<input type="checkbox"/> Excellente	<input type="checkbox"/> Très bonne	<input type="checkbox"/> Bonne	<input type="checkbox"/> Moins bonne	<input type="checkbox"/> Mauvaise
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?

<input type="checkbox"/> Trop longue	<input type="checkbox"/> Adéquate	<input type="checkbox"/> Trop courte
--------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------

Données personnelles

Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?

<input type="checkbox"/> Excellent	<input type="checkbox"/> Très bon	<input type="checkbox"/> Bon	<input type="checkbox"/> Moins bon	<input type="checkbox"/> Mauvais
------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

Quelle a été votre destination à votre sortie d'hôpital ?

Mon domicile

Un autre endroit (p.ex. centre de réadaptation, autre hôpital/clinique, établissement médico-social (EMS), etc.)

Année de naissance (p.ex. 1980)	Sexe	Votre couverture d'assurance pour cette hospitalisation
<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/>	<input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin	<input type="checkbox"/> Commune <input type="checkbox"/> Semi-privée/privée

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë Adultes Rapport comparatif national, mesure 2019
Année	Juin 2020
Auteurs	Dr ès sc Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Dr med Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung. u. Universität Luzern Janick Gross, hôpital fribourgeois, Fribourg Dr Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr phil Tima Plank, Kantonsspital Graubünden PD Dr med Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr med Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic, Leukerbad Eric Veya, CNP - Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 40, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)
Validation	Ce rapport national comparatif 2019 a été validé par le groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ en mars 2020.