



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

**unisanté**

Centre universitaire  
de médecine générale  
et santé publique · Lausanne

# Satisfaction des patient·e·s en réadaptation

---

Rapport comparatif national

Mesure 2022

Janvier 2023, Version 1.0

## Sommaire

---

|  |    |
|--|----|
| Résumé.....  | 3  |
| 1 Introduction.....  | 4  |
| 1.1 Contexte.....  | 4  |
| 1.2 Objectifs du rapport.....  | 4  |
| 2 Méthode.....   | 5  |
| 2.1 Population.....  | 5  |
| 2.2 Mesures.....   | 5  |
| 3 Résultats.....   | 6  |
| 3.1 Description de l'échantillon.....  | 6  |
| 3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2022.....  | 6  |
| 3.1.2 Âge, sexe, couverture d'assurance, et langue du collectif des répondants.....                    | 8  |
| 3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s.....  | 10 |
| 3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2022.....               | 11 |
| 3.3 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour les questions de satisfaction..... | 13 |
| 4 Synthèse et conclusion.....  | 20 |
| Bibliographie.....   | 22 |
| Liste des figures.....   | 23 |
| Liste des tableaux.....  | 24 |
| Annexes.....   | 25 |
| Mentions légales.....  | 38 |

## Résumé

### Contexte

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction 2022 de l'ANQ réalisée auprès des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en clinique de réadaptation ou unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus en Suisse (ci-après : cliniques). C'est la 9<sup>ème</sup> enquête nationale de satisfaction depuis 2013 et la 4<sup>ème</sup> édition qui utilise le questionnaire ANQ succinct (Version 2, six questions).

Depuis l'enquête de 2019, le centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet les questionnaires aux institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fourni aux cliniques l'accès en ligne des résultats. L'enquête 2022 est la 3<sup>ème</sup> édition pour laquelle les patient-e-s ont le choix entre un format papier ou en ligne du questionnaire.

### Description de la population

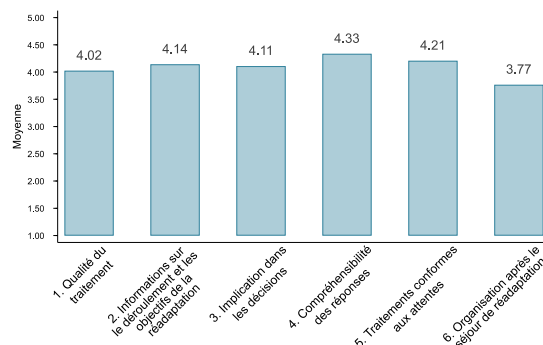
Le taux de réponses de l'enquête 2022 (42,1%) est légèrement supérieur à celui de 2021 (39,0%). Au total, 104 cliniques ont participé à la mesure, pour un total de 15'142 questionnaires envoyés et 6'379 inclus dans les analyses. Les caractéristiques socio-démographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables : les répondant-e-s sont en majorité des femmes (54,3%) et ont une assurance de base (67,0%). L'état de santé auto-reporté, relevé pour la quatrième fois, montre que plus de la moitié (58,1%) des répondant-e-s ont considéré que leur état de santé était bon et que près d'un quart (24,5%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête.

### Résultats principaux

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

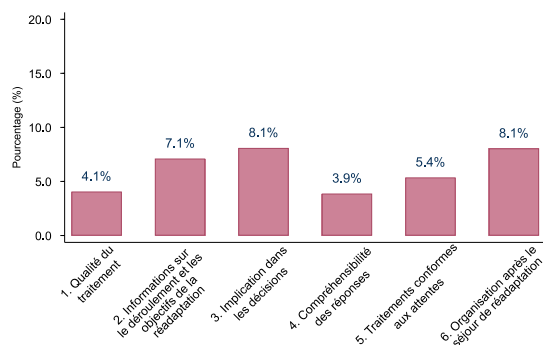
Le meilleur résultat a été obtenu pour la question concernant la question concernant la compréhension des questions (moyenne globale de 4,33), suivie par les traitements conformes aux attentes (4,21), les informations sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation (4,14), l'implication dans les décisions (4,11), la qualité du traitement (4,02), pour terminer avec l'organisation après le séjour de réadaptation (3,77).

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



Les réponses problématiques<sup>1</sup>, indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondant-e-s : d'un minimum de 3,9% pour les réponses compréhensibles aux questions (question 4), à un maximum de 8,1% pour l'implication dans les décisions (question 3) et l'organisation après le séjour de réadaptation (question 6).

### Proportion de réponses problématiques par question de satisfaction, 2022



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

# 1 Introduction

---

## 1.1 Contexte

L'évaluation par les patient-e-s<sup>2</sup> de la qualité des prestations fournies par une clinique ou un service de réadaptation constitue un indicateur de qualité important et reconnu. En effet, la satisfaction des patient-e-s est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les cliniques. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du/de la patient-e, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux mesures thérapeutiques proposées [1]. Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires (p. ex. cliniques et médecins leur envoyant des patient-e-s) que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) que pour le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en réadaptation fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ. Ainsi, les cliniques de réadaptation et unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus en Suisse (ci-après : cliniques) qui ont signé le contrat qualité national [2] sont tenus de la réaliser. En 2022, l'enquête a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013 et tous les deux ans à partir de 2022, conformément au concept d'évaluation de l'ANQ [3, 4]. La prochaine mesure est prévue pour 2024. En 2020, l'enquête n'avait pas pu avoir lieu et elle avait été repoussée à 2021. Pour identifier visuellement « le saut » temporel dans l'agenda de l'enquête dû à la pandémie de Covid-19, une ligne verticale en pointillés a été ajoutée aux graphiques.

En 2018, le nouveau questionnaire court (version 2.0), élaboré par le groupe qualité responsable du projet d'enquête de satisfaction auprès des patient-e-s, a été utilisé pour la première fois et en 2022 il a été utilisé pour la quatrième fois. Depuis l'enquête menée en 2019, les patient-e-s peuvent choisir entre un format papier ou en ligne du questionnaire.

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

## 1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport est d'évaluer la satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en réadaptation en Suisse en 2022 pour l'ensemble des cliniques. Ce rapport présente également l'évolution de la satisfaction des patient-e-s, ainsi que les caractéristiques des participant-e-s (âge, sexe, couverture d'assurance) et leur état de santé auto-reporté depuis 2018.

---

<sup>2</sup> Dans ce rapport, les termes « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en réadaptation en 2022 ayant répondu à l'enquête de satisfaction de l'ANQ ». Ces deux termes sont utilisés alternativement, au gré des circonstances nécessitant leur emploi dans le texte. Le terme patient-e, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

## 2 Méthode







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

### 2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s et sorti-e-s entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mai 2022 d'un service de réadaptation ou d'une clinique. Les patient-e-s décédé-e-s ou n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclu-e-s.

### 2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire comprenant six questions traitant de la satisfaction des patient-e-s (voir annexes) :

|   |  |
|---|--|
|   | (1) <i>Qualité du traitement</i><br>Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?   |
|  | (2) <i>Information sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation</i><br>Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ?                         |
|  | (3) <i>Implication dans les décisions</i><br>Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?   |
|  | (4) <i>Compréhensibilité des réponses</i><br>Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?   |
|  | (5) <i>Traitements conformes aux attentes</i><br>Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?  |
|  | (6) <i>Organisation après le séjour de réadaptation</i><br>Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.) ? |

La satisfaction concernant les aspects traités par les questions de 1 à 6 a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés (1 = réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus faible fréquence ; 5 = réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée). Pour les analyses, l'échelle ordinale a été transformée en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit sujet à controverse [6, 7, 8] – en raison du postulat d'équidistance psychométrique entre les réponses – il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles.

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

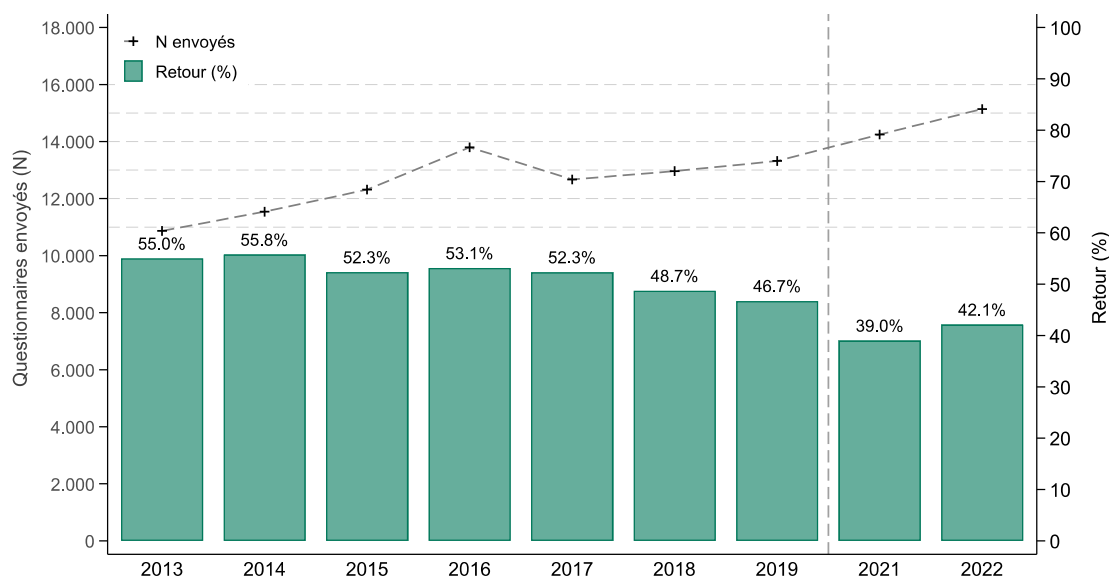
## 3 Résultats

### 3.1 Description de l'échantillon

#### 3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2022

Au total, 40 (0,6%) questionnaires complètement vides (sans aucune réponse, ni aux questions de la satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été reçus. Ceux-ci ont été retirés de la base de données pour la mesure 2022. En 2022, 104<sup>3</sup> cliniques ont participé à l'enquête nationale de satisfaction, pour un total de 15'142 questionnaires envoyés aux patient-e-s sorti-e-s en avril ou mai 2022, ce qui correspond à un taux de réponse de 42,1% (6'379 questionnaires retournés). Le taux de réponses 2022 est légèrement supérieur à celui de 2021 (39,0%) ; il reste néanmoins moins élevé que les taux mesurés les années précédentes. Les taux de réponses par clinique varient entre un minimum de 18,1% et un maximum de 80,0% (11,6% et 72,4% respectivement en 2021). Pour l'année 2022, tandis que plus de la moitié des cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses en 2022, 15 cliniques ont obtenu moins de 20 questionnaires. La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2013, ainsi que le nombre des questionnaires envoyés chaque année.

**Figure 1 : Evolution du taux de réponses et du nombre de questionnaires envoyés, 2013-2022**



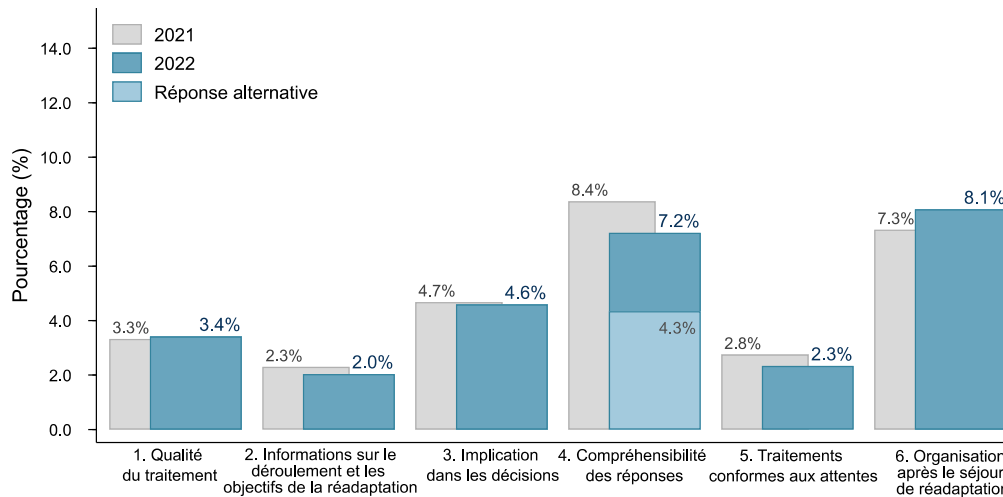
Parmi les 6'379 répondant-e-s, 292 (324 en 2021) ont choisi de répondre au questionnaire en ligne, représentant le 4,6% des participant-e-s (5,8% en 2021). Au total, 25 cliniques (24,3%) n'ont obtenus aucune réponse en ligne (19 cliniques en 2021, c'est-à-dire le 18,6%).

Une proportion de 81,5% des patient-e-s ont répondu à toutes les questions de satisfaction et 86,0% a complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le sexe, la couverture d'assurance et l'état de santé auto-reporté (chiffres similaires pour 2021 ; cf. Tableau 2 en annexes).

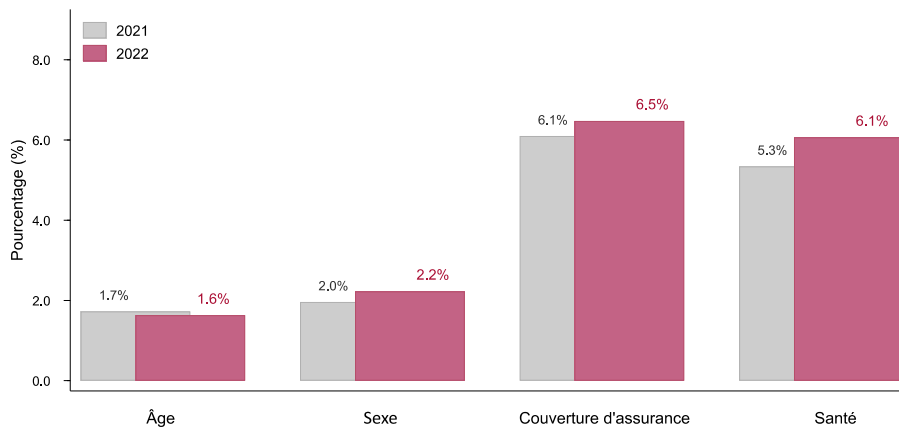
<sup>3</sup> Une clinique participante n'a déclaré aucune sortie et n'a donc renvoyé aucun questionnaire.

Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2021 et 2022 sont présentées dans les figures 2 et 3.

**Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2021-2022**



**Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021-2022**



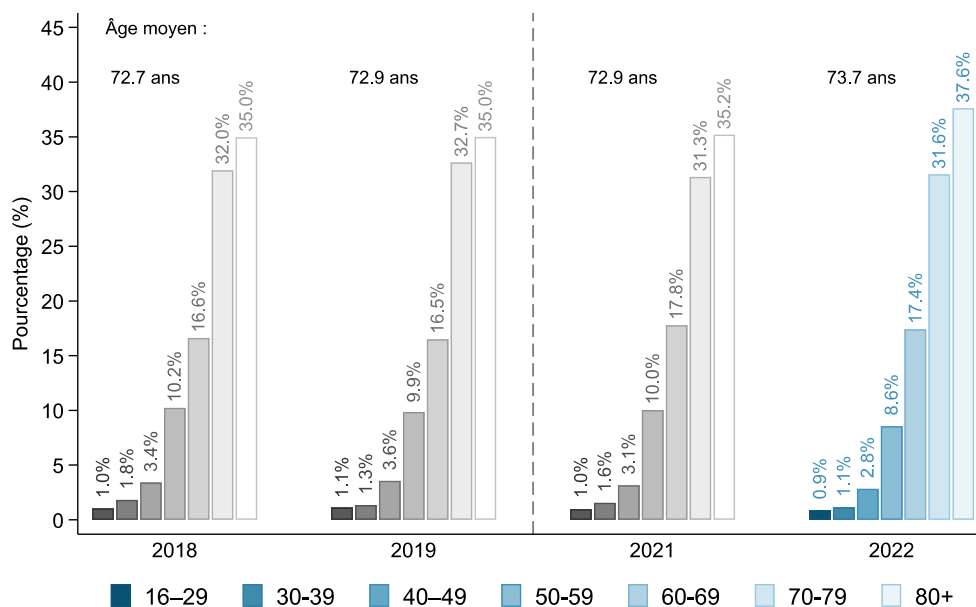
**Commentaires :**

- Le taux de réponse global (42,1%) est légèrement supérieur à celui de 2021, mais inférieur à celui des autres enquêtes précédentes : ceci ne suffit donc pas à infirmer la tendance entamée depuis 2013 à une diminution des répondant-e-s avec les années.
- La proportion de personnes ayant répondu en ligne est restée stable entre 2021 et 2022 (5,8% vs 4,6%).
- La qualité des données, en termes de proportion de données manquantes, est restée globalement stable par rapport à 2021 : 18,5% des participant-e-s n'ont pas répondu à au moins une question de satisfaction (2021 : 18,7%) et les valeurs des autres variables sont comparables entre 2021 et 2022.

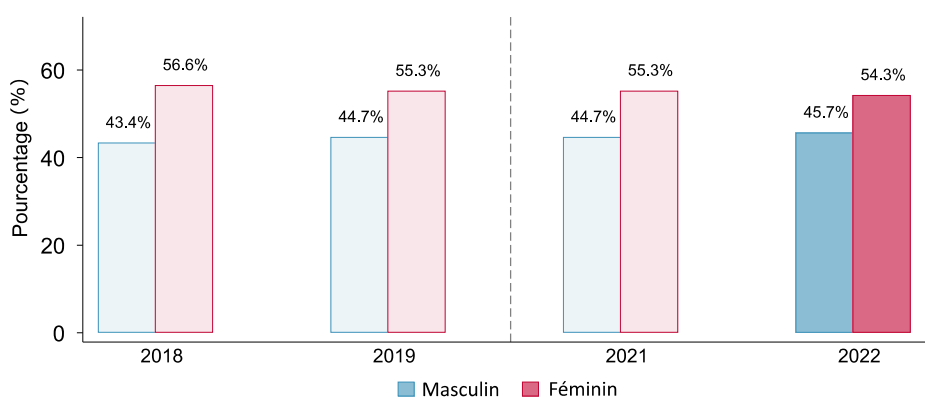
### 3.1.2 Âge, sexe, couverture d'assurance, et langue du collectif des répondants

Les figures 4 à 7 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées, pour les quatre dernières années d'enquête (le détail des classes d'âge pour les quatre années d'enquête est présenté dans le tableau 3, en annexe). Les données manquantes sont de 1,6% pour l'âge, de 2,2% pour le sexe et de 6,5% pour la couverture d'assurance.

**Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen, 2018-2022**



**Figure 5 : Distribution selon le sexe, 2018-2022**

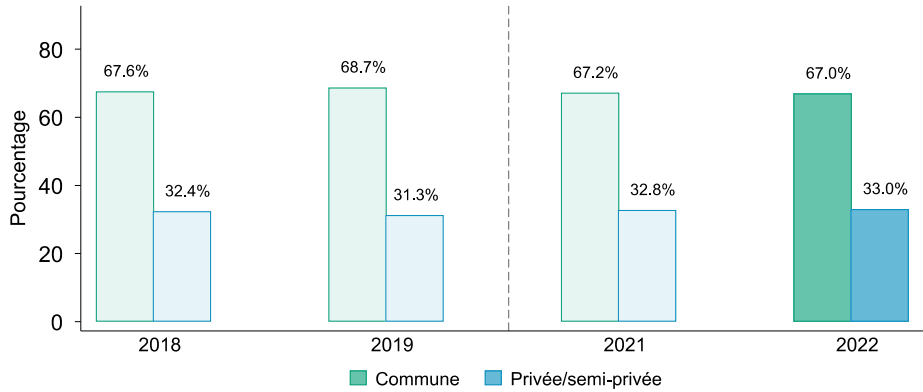


**Commentaires :**

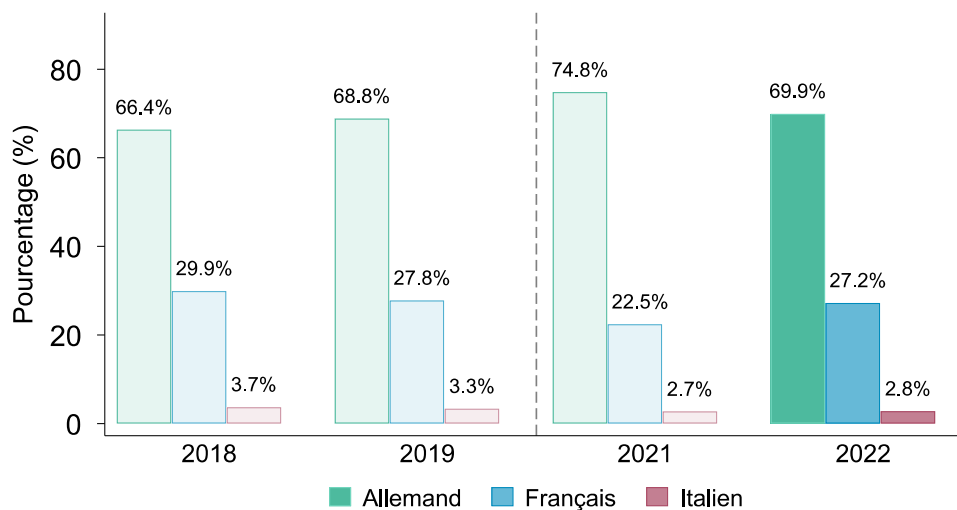
- L'âge moyen est stable en 2022 par rapport à 2021 ; tout comme la distribution des classes d'âge. Cependant, les comparaisons temporelles montrent une légère mais constante augmentation de l'âge d'année en année.
- La proportion de femmes et d'hommes est restée stable au cours des années d'enquête.



**Figure 6 : Distribution selon la couverture d'assurance, 2018-2022**



**Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2022**



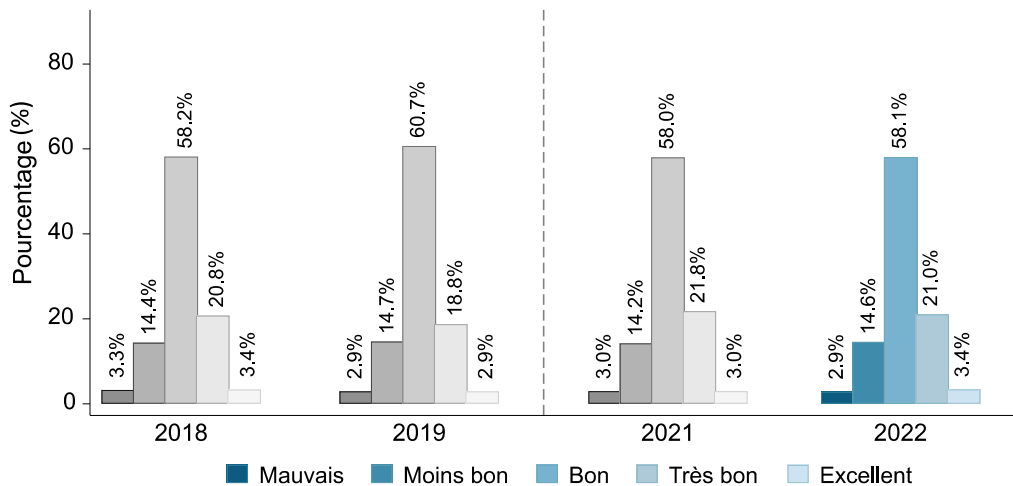
**Commentaires :**

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base est restée stable.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue montre une légère diminution de la proportion de questionnaires en allemand (-4,9%) entre 2021 et 2022 et une augmentation de la proportion de questionnaires en français (+4,8%), rapprochant la distribution à celles antérieures à 2019.

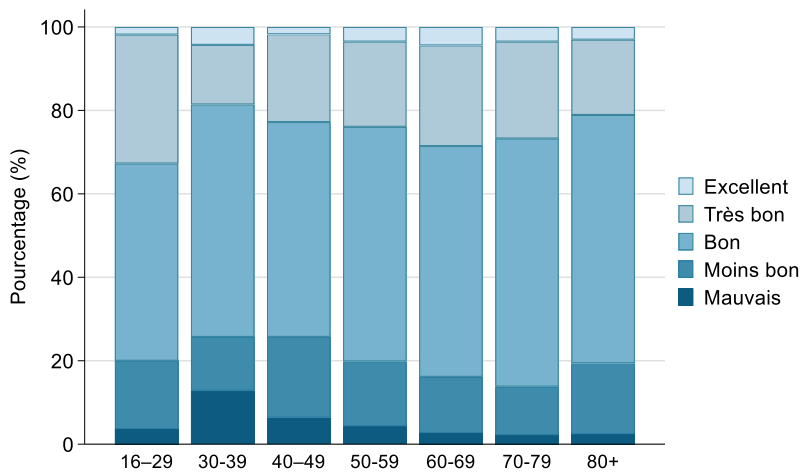
### 3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s

Les figures 8 et 9 présentent les résultats concernant l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, globalement pour 2018, 2019, 2021 et 2022, et par catégorie d'âge ; la proportion de données manquantes est plus élevée (6,1%) que pour l'âge et le sexe.

**Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2018-2022**



**Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge, 2022**



**Commentaires :**

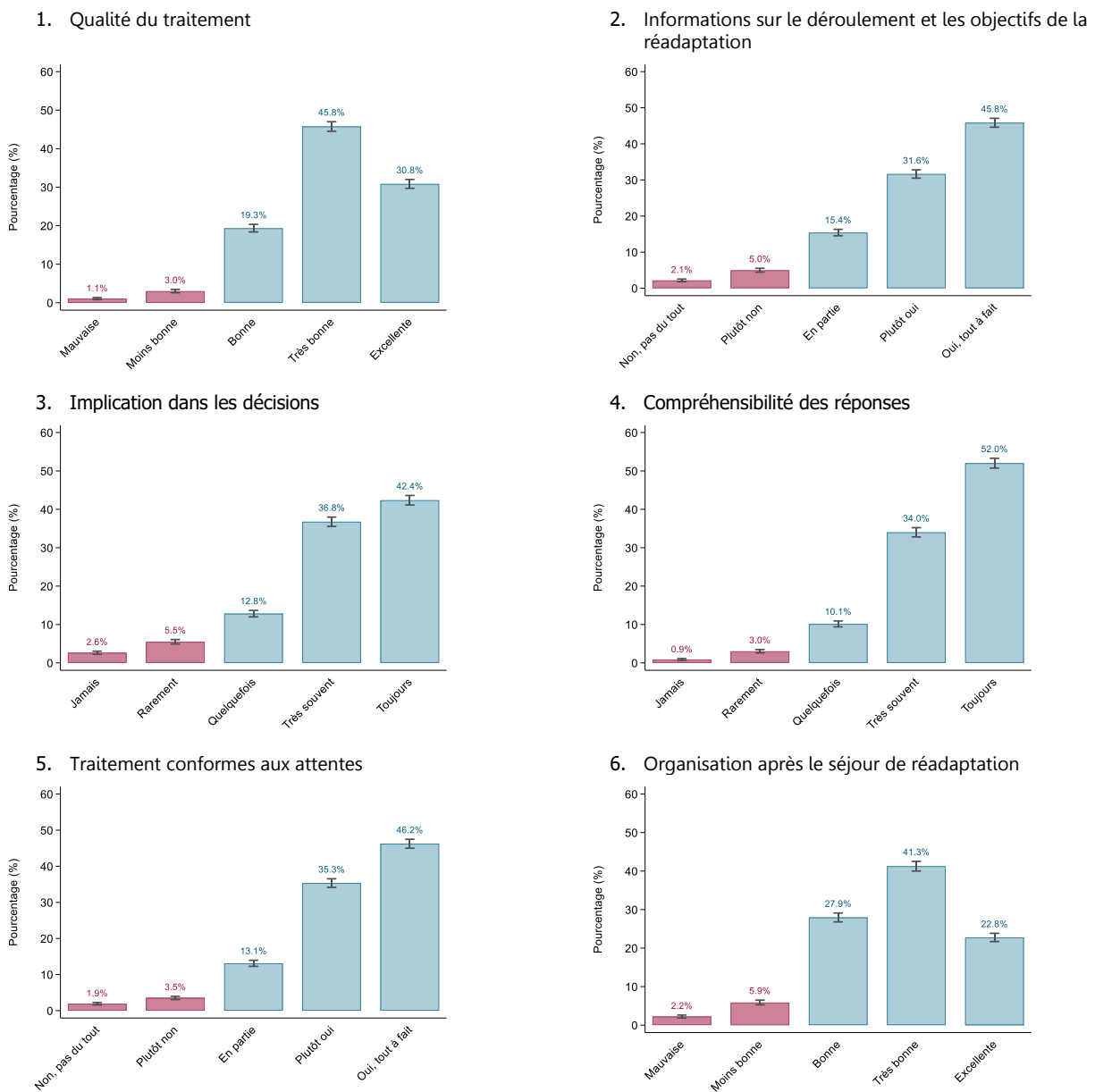
- Une majorité des répondant-e-s (58,1%) a considéré son état de santé bon et une personne sur quatre (24,5%) estime qu'il était très bon ou excellent.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : les patient-e-s jusqu'à 59 ans évaluent plus souvent leur état de santé comme « moins bon » ou « mauvais » que les patient-e-s âgé-e-s de plus de 60 ans. Toutes les catégories d'âge jugent plus souvent leur état de santé comme « excellent » ou « très bon » que le groupe de répondant-e-s ayant entre 30 et 39 ans (18,6% pour ces dernières et derniers, alors que les autres catégories d'âge dépassent les 20,0%).

### 3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation : résultats globaux 2022

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

**Figure 10 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question, 2022**

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge<sup>4</sup>.



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

**Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2022**

| Nombre de questionnaires retournés : 6'379   | N évalué | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques | Sans réponse (N= 6'379) |      |
|--|----------|---------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|------|
|  |          |         |                             |                         | miss.                   | alt. |
| <b>1. Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?</b>   | 6'161    | 4,02    | [4,00 ; 4,04]               | 4,1%                    | 3,4%                    |      |
| <b>2. Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ?</b>  | 6'249    | 4,14    | [4,12 ; 4,17]               | 7,1%                    | 2,0%                    |      |
| <b>3. Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?</b>  | 6'086    | 4,11    | [4,08 ; 4,13]               | 8,1%                    | 4,6%                    |      |
| <b>4. Avez-vous eu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>  | 5'918    | 4,33    | [4,31 ; 4,35]               | 3,9%                    | 2,9%                    | 4,3% |
| <b>5. Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?</b>   | 6'230    | 4,21    | [4,18 ; 4,23]               | 5,4%                    | 2,3%                    |      |
| <b>6. Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc) ?</b> | 5'863    | 3,77    | [3,74 ; 3,79]               | 8,1%                    | 8,1%                    |      |

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

**Sans réponse** : pourcentage des 6'379 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

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

### Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction intermédiaire à élevé ; les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 4 (compréhensibilité des réponses) et 5 (traitements conformes aux attentes).
- Les questions concernant la qualité de la prise en charge et l'organisation de l'après-séjour (questions 1 et 6) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- Les proportions les plus élevées de réponses problématiques (plus de 6%) ont été observées pour les questions 2 (informations sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation), 3 (implication dans les décisions) et 6 (organisation après le séjour de réadaptation).
- Les questions 3 et 6 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (4,6% et 8,1% respectivement) ; 4,3% des répondants ont coché par ailleurs la réponse alternative de la question 4 (compréhensibilité des réponses).
- Les questions 2, 3, 4 et 5 présentent un effet plafond : ce taux dépasse 50% pour la question 5<sup>5</sup>.
- Evolution 2018-2022 : les moyennes de satisfaction des six questions restent stables depuis l'introduction du nouveau questionnaire en 2018 ; cf. Figure 17 en annexe). Les proportions de réponses problématiques ont légèrement augmenté pour les questions 2, 3 et 6 (une augmentation de 0,6% pour les deux premières et de 0,9% pour la dernière ; cf. Tableaux 5 en annexes).

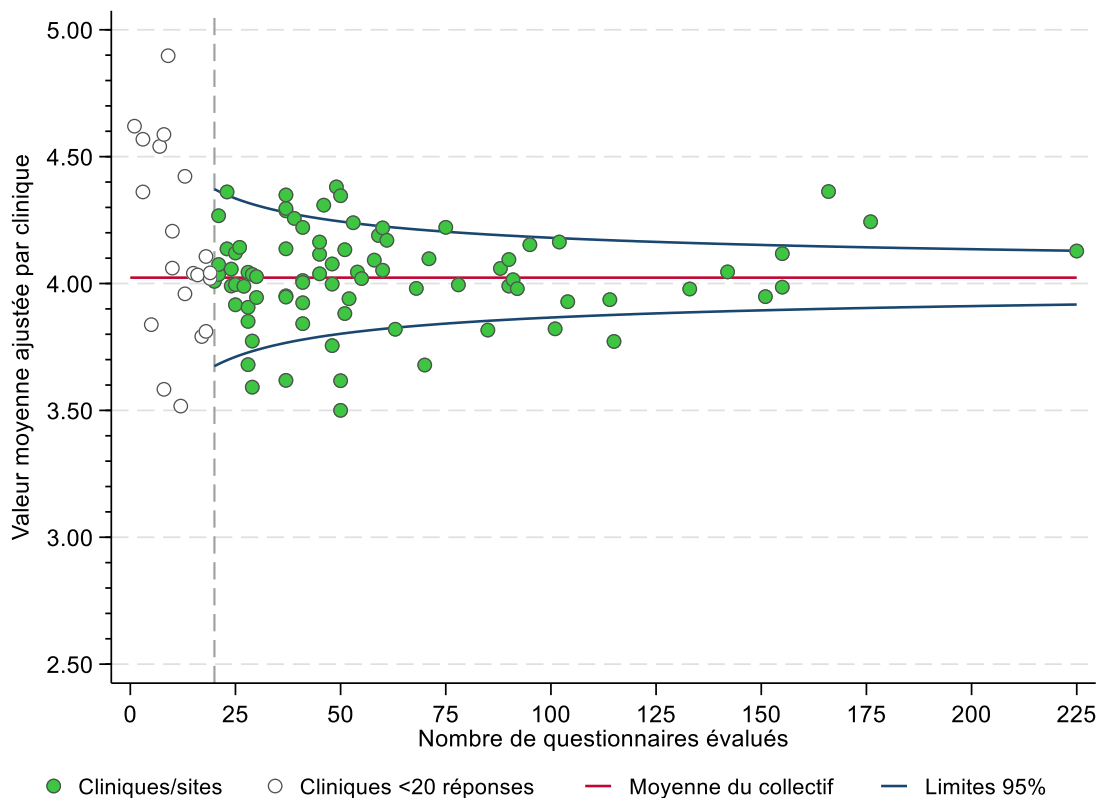
<sup>5</sup> Il est possible de supposer qu'un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont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

### 3.3 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour les questions de satisfaction

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

**Figure 11 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'324)**

#### 1. Qualité du traitement



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

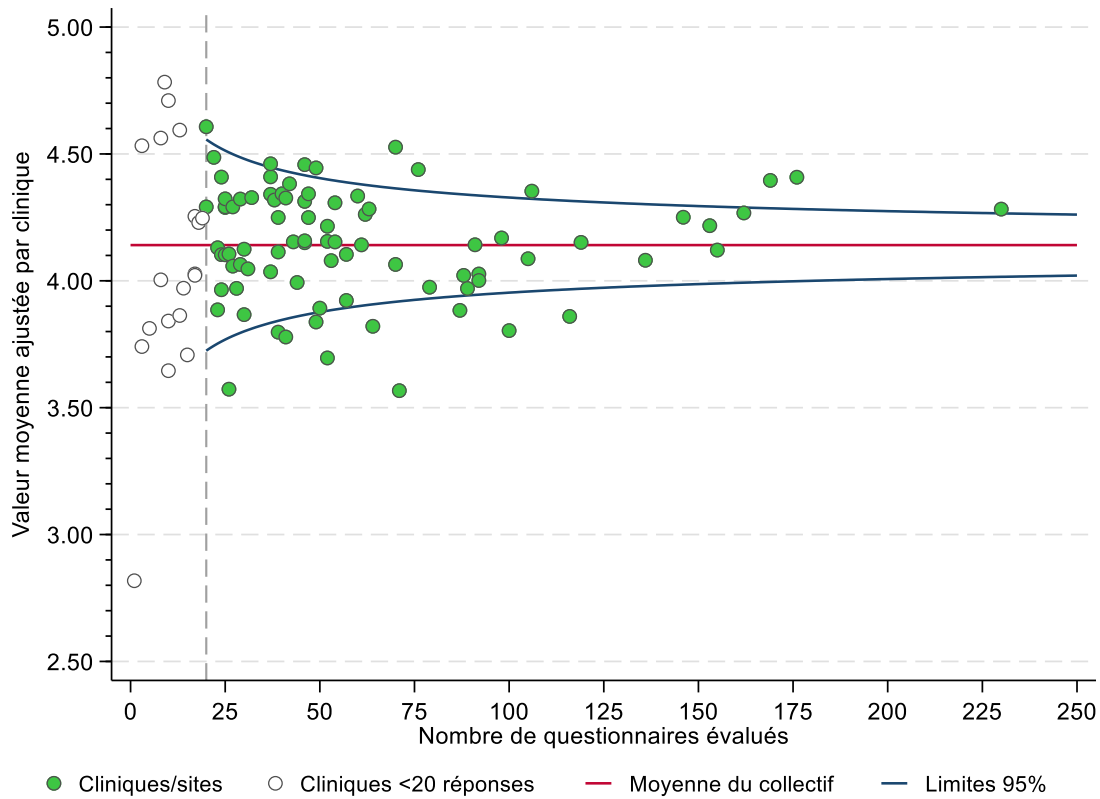
#### Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 4,02.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,50 ; la plus élevée de 4,38 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0,88<sup>6</sup> (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

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

**Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'402)**

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



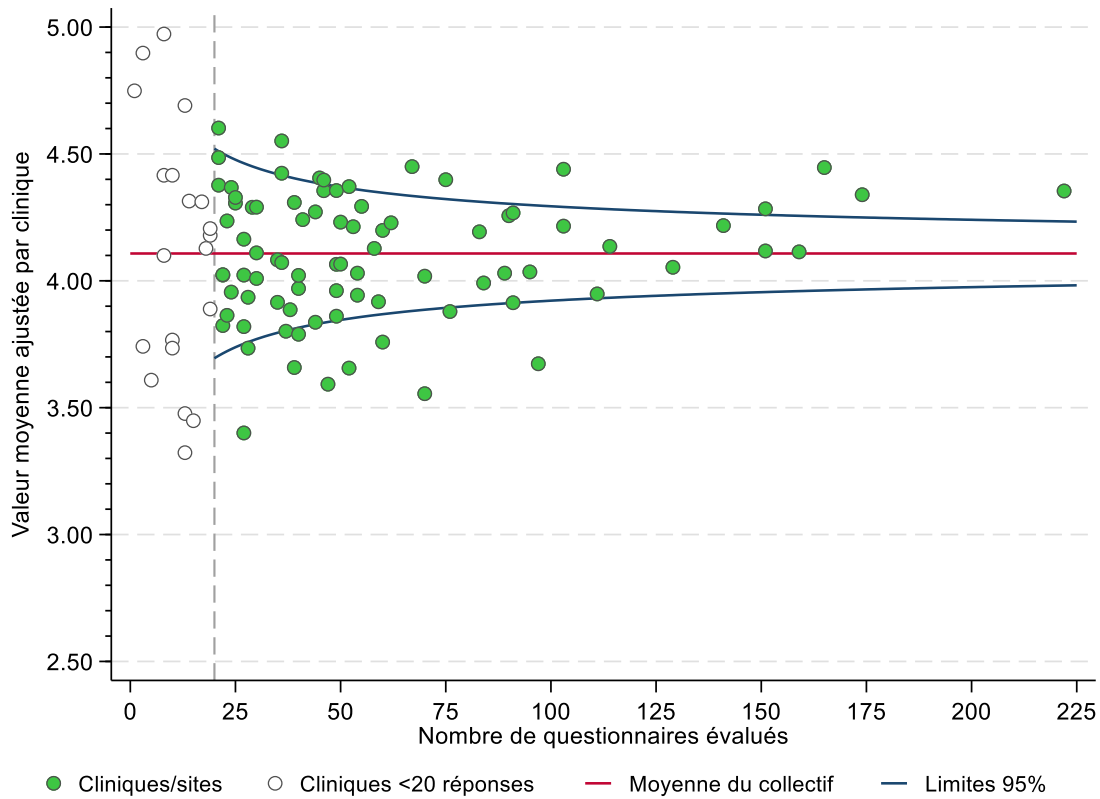
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4,14.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,57 ; la plus élevée de 4,61 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1,04 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

**Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'262)**

3. Implications dans les décisions



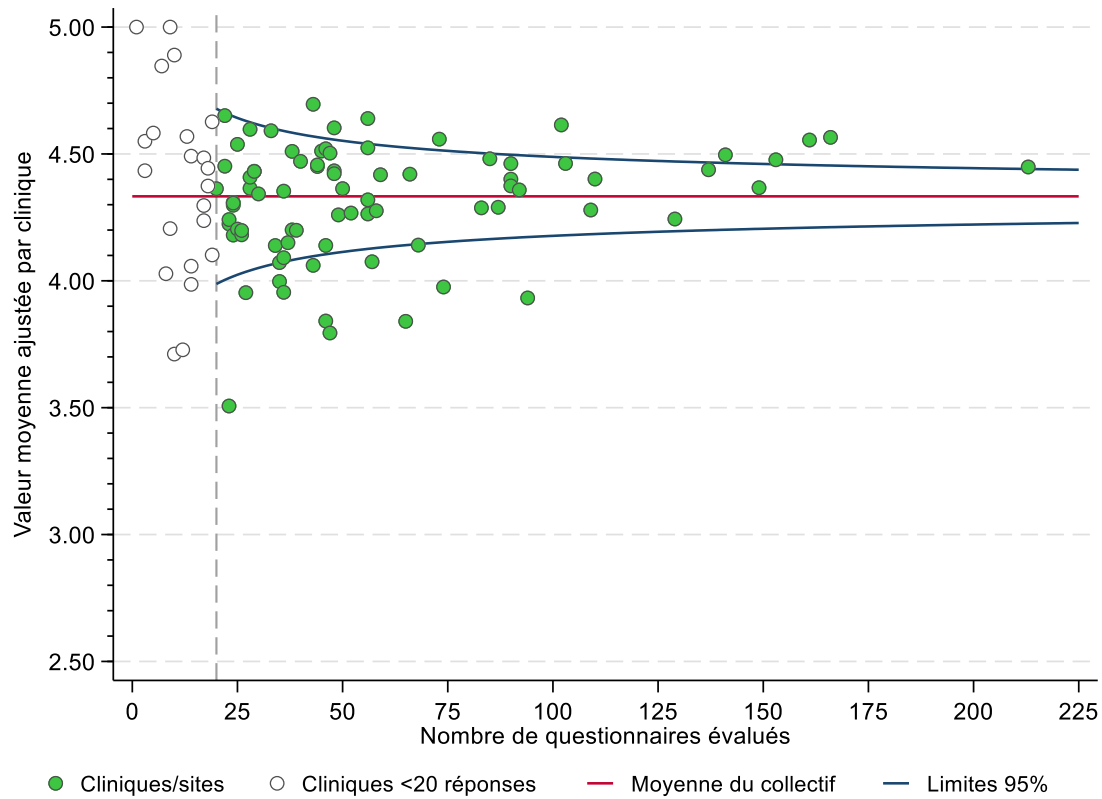
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4,11.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,40 ; la plus élevée de 4,60 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1,20 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

**Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'098)**

4. Compréhensibilité des réponses



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

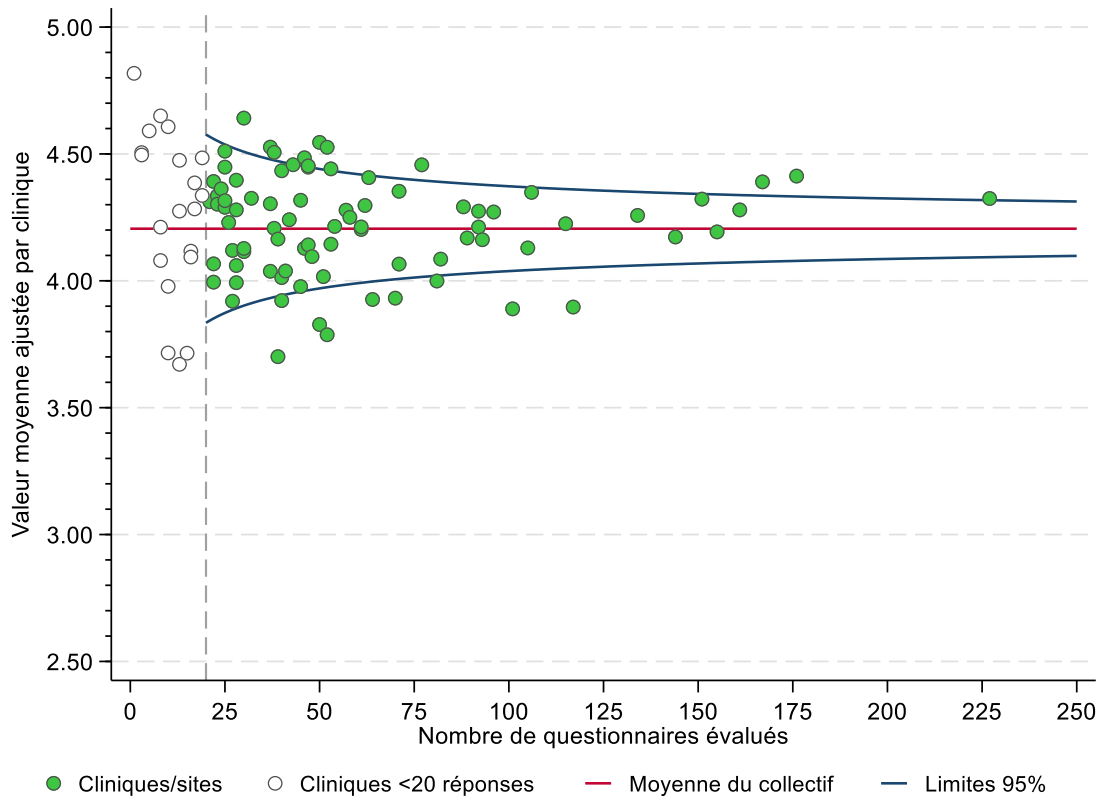
**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4,33.
- La moyenne la plus basse observée est de 3,51 ; la plus élevée de 4,70 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1,19 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).



**Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'379)**

5. Traitement conformes aux attentes



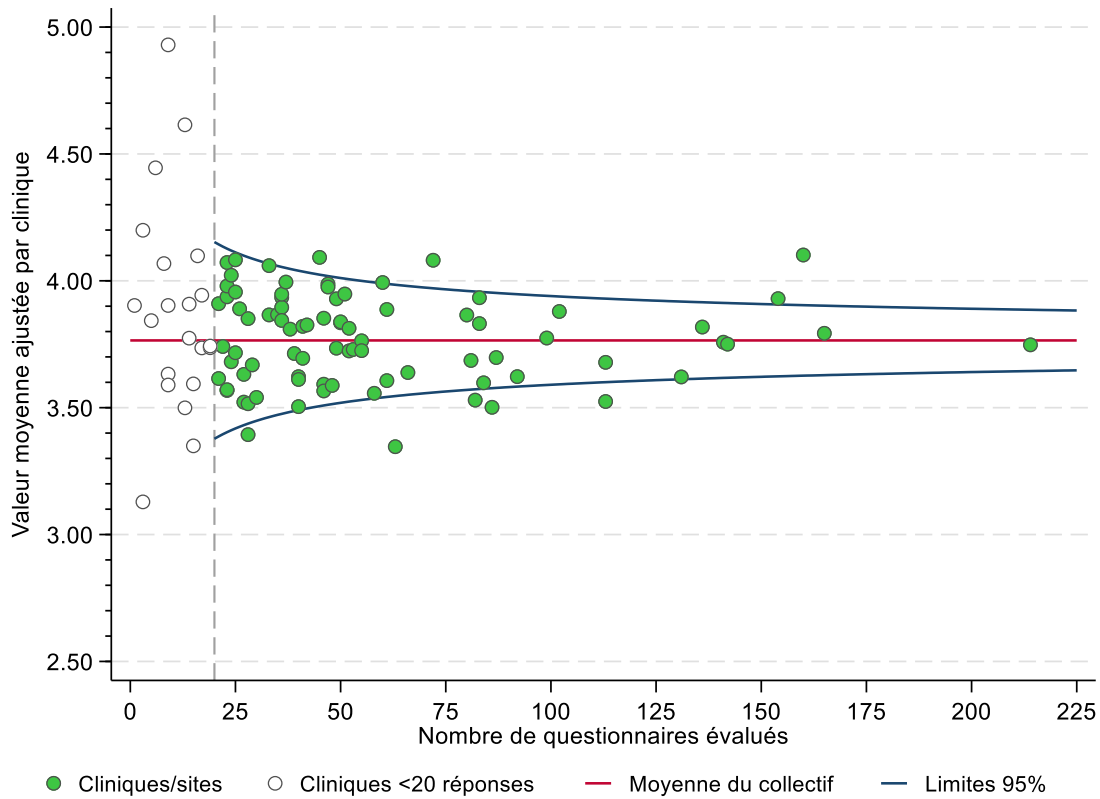
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées par des ronds vides; les limites 95% ont été omises dans ces cas.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4,21.
- La valeur la plus basse observée est de 3,70 ; la plus élevée de 4,64 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0,94 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

**Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=5'072)**

6. Organisation après le séjour de réadaptation



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

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 6 est de 3,77.
- La valeur la plus basse observée : 3,35 ; la plus élevée : 4,10 ; avec un écart entre ces deux valeurs de 0,75 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

### **Commentaires concernant les six graphiques en entonnoir<sup>7</sup> :**

- Tandis que la moyenne ajustée pour les cliniques avec plus de 20 réponses la plus élevée observée sur l'ensemble des questions est de 4,70 pour la question 4 (compréhensibilité des réponses), la moyenne ajustée la moins élevée est de 3,35 pour la question 6 (organisation après le séjour de réadaptation).
- Les graphiques en entonnoir, montrent qu'entre un maximum de 28,9% des moyennes ajustées des cliniques (question 3, implication dans les décisions) et un minimum de 12,2% d'entre elles (question 6, organisation après le séjour de réadaptation) se trouve à l'extérieur de l'entonnoir défini par les limites de contrôle à 95%, ce qui dépasse les 5% attendus si les différences entre les valeurs des cliniques et celle du collectif global étaient dues uniquement à des fluctuations aléatoires. Ceci signifie que la variabilité de ces moyennes ajustées par rapport à la moyenne du collectif global est plus grande que celle à laquelle on pourrait s'attendre si cette variabilité était due au hasard. Ainsi, cette dernière est probablement due à d'autres facteurs. Cette dispersion des valeurs des moyennes ajustées par rapport à la moyenne globale est observée pour toutes les questions de satisfaction de manière plus ou moins importante.
- La dispersion des valeurs est la plus importante pour la question 3 (implication dans les décisions), avec le plus grand écart entre les valeurs ajustées des cliniques (1,20 sur une échelle en 5 points). L'écart entre les deux valeurs minimales et maximales le plus petit (0,75) a été observé pour la question 6 (organisation après le séjour de réadaptation).
- Les valeurs de moyenne ajustée des cliniques très basses ou très élevées sont généralement observées pour celles d'entre elles avec moins de 20 réponses et où il faut s'attendre à des fluctuations aléatoires plus importantes. Il n'est donc pas avisé de les comparer statistiquement à la moyenne du collectif.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes ajustées varie entre 5'072 (question 6) et 5'402 (question 2) ce qui correspond respectivement à 79,5% et 84,7% des 6'379 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes. C'est cependant le fait qu'un grand nombre de variables sociodémographiques manquent qui contribue principalement à ce taux relativement bas de questionnaires utilisés lors des analyses ajustées.

---

<sup>7</sup> Les commentaires portent uniquement sur les résultats des cliniques avec  $\geq 20$  réponses.

## 4 Synthèse et conclusion

---

### Synthèse

Une enquête nationale de satisfaction des patient·e·s adultes hospitalisé·e·s en réadaptation en Suisse est conduite de manière régulière par l'ANQ depuis 2013. L'enquête 2022 est la quatrième utilisant le questionnaire court de l'ANQ (version 2.0). Ce rapport présente en détails les résultats de cette dernière enquête.

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

Le taux de réponses à l'enquête 2022 (42,1%) est légèrement supérieur à celui de 2021 (39,0%). Cependant, ce taux reste inférieur à ceux observés depuis le début des mesures et ne suffit pas à inverser la tendance de sa diminution régulière depuis 2013. La proportion de répondant·e·s qui ont choisi l'option du questionnaire en ligne est resté stable par rapport à l'enquête de 2021 (4,6% en 2022 vs 5,8% en 2021), mais le nombre de questionnaires remplis utilisant ce moyen reste faible (N=292 en 2022 et N=324 en 2021).

La qualité des données (en termes de réponses manquantes) est restée stable, avec un nombre comparable de questions de satisfaction restées sans réponses entre 2021 et 2022, et pas de changements importants pour les variables sociodémographiques.

Les caractéristiques sociodémographiques des répondant·e·s sont par ailleurs restées globalement stables. On note que pour l'état de santé auto-reporté, relevé pour la quatrième fois en 2022, un peu moins de 6 patient·e·s sur 10 ont considéré leur état de santé comme étant bon et près d'un quart ont estimé qu'il était très bon ou excellent ; un état de santé mauvais ou moins bon était reporté par un peu plus de 1/6 des répondant·e·s, avec une proportion plus élevée chez celles et ceux en âge d'activité professionnelle (16 à 59 ans).

Le niveau moyen de satisfaction est généralement élevé et similaire à celui de 2021 : pour 5 des 6 questions il se situe au-dessus de 4 sur une échelle de réponse allant de 1 à 5. Comme en 2021, c'est la question 4, concernant la compréhensibilité des réponses, qui a obtenu les meilleurs résultats et le niveau de satisfaction le moins élevé a été observé pour la question 6, sur l'organisation après le séjour de réadaptation, avec moins d'un quart des patient·e·s ayant exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé (5). Les comparaisons temporelles depuis 2018 montrent des niveaux de satisfaction stables.

Les résultats des graphiques en entonnoir pour les cliniques avec  $\geq 20$  questionnaires analysés, montrent qu'entre environ un tiers des moyennes ajustées des cliniques (question 3, implication dans les décisions) et un minimum d'environ un dixième d'entre elles (question 6, organisation après le séjour de réadaptation) se trouve à l'extérieur de l'entonnoir défini par les limites de contrôle à 95%. Ceci signifie que la différence entre les moyennes de ces cliniques et celle du collectif global a moins que 5% de chances d'être due uniquement à des fluctuations aléatoires. Ainsi, la différence entre ces moyennes ajustées et la moyenne du collectif global est plus grande que celle à laquelle on pourrait s'attendre si celle-ci était due uniquement au hasard. Cette dispersion des valeurs des moyennes ajustées par rapport à la moyenne globale est observée pour toutes les questions de satisfaction de manière plus ou moins importante.

### Limites de la mesure

Les niveaux de satisfaction des cliniques peuvent différer entre eux en raison de facteurs autres que la qualité des services et des soins de l'établissement, comme les caractéristiques sociodémographiques des patient·e·s ou leur état de santé global, par exemple. Ainsi, il est habituel d'ajuster les résultats (i.e. moyennes de satisfaction dans le cas des enquêtes de satisfaction de l'ANQ) pour ce type de facteurs lorsque des comparaisons (par exemple, entre institutions, départements ou services) sont considérées. Un tel ajustement permet en effet de tenir compte de potentielles différences dans l'éventail des cas traités par les cliniques.

Les comparaisons de moyennes ajustées doivent être interprétées avec précaution, puisque seul un ajustement sur un petit nombre de facteurs est possible la plupart du temps. L'ajustement considéré dans les analyses de ce rapport (âge, sexe, couverture d'assurance, état de santé auto-reporté) est par ailleurs limité par le fait que les facteurs considérés présentent des données manquantes. Signalons par ailleurs que d'autres facteurs d'influence, non mesurés dans le cadre des enquêtes ANQ mais susceptibles d'influencer la satisfaction des patient·e·s, tel que le lieu de séjour avant l'admission (mentionné dans l'étude pilote de la Charité [4]), n'ont pu être pris en compte, et qu'en outre les facteurs non mesurés, des différences géographiques/culturelles notamment, peuvent avoir un impact sur l'évaluation de la satisfaction [9].

Lorsque l'utilisation des résultats des mesures de satisfaction est le monitoring interne de la qualité et non pas la comparaison (e.g. entre institutions, départements ou services), les moyennes non ajustées sont généralement considérées [9, 10]. Ceci permet en effet de détecter les potentiels d'amélioration ou de documenter l'effet d'une mesure prise pour améliorer la satisfaction des patient·e·s.

Lors des enquêtes ANQ, seules les données sociodémographiques des répondant·e·s sont disponibles : les cliniques ne sont pas obligées de fournir ces caractéristiques pour la population source et aucune comparaison entre les deux populations n'est possible. Il faut également mentionner que l'avis des patients·e·s non éligibles pour les enquêtes de satisfaction ANQ n'est de facto pas considéré dans les résultats. Selon les cliniques, la proportion de ces patient·e·s, non éligibles peut s'avérer importante, notamment pour des raisons de lieu de résidence à l'étranger et/ou le fait de ne pas maîtriser une langue officielle ; ceci est le cas par exemple des cliniques accueillant une patientèle domiciliée à l'étranger.

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patient·e·s ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des démarches thérapeutiques et des soins médicaux reçus lors d'un séjour dans une clinique de réadaptation. Ils rendent compte de la perception des patient·e·s concernant un nombre limité d'aspects de leur séjour : la qualité globale de la prise en charge, les informations reçues sur l'organisation du séjour et lors des questions posées, les thérapies reçues et l'organisation globale de l'après-séjour.

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

## Bibliographie

---

1. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
2. *Plan de mesure de l'ANQ. Base : Contrat qualité national*. Etat des lieux : janvier 2022. Récupéré de [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Plan-de-mesure.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf)
3. *Enquête de satisfaction des patients ANQ. Concept pour les mesures en soins aigus, en réadaptation et psychiatrie*. Août 2019. [https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ\\_Satisfaction-patients\\_Concept.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept.pdf)
4. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2*. Charité Berlin <https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/telechargement-readaptation/>
5. *Concept d'évaluation de l'ANQ. Mesures nationales de la satisfaction des patients soins aigus (y compris enquête auprès des parents en pédiatrie), psychiatrie adulte et réadaptation à partir de 2018*. Version 5.2, février 2022. [ANQ Satisfaction-patients Concept-evaluation.pdf](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf)
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
10. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): p.433-435.

## Liste des figures

---

|   |    |
|---|----|
| Figure 1 : Evolution du taux de réponses et du nombre de questionnaires envoyés, 2013-2022 .....                | 6  |
| Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2021-2022.....                 | 7  |
| Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021-2022 .....             | 7  |
| Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen, 2018-2022 .....   | 8  |
| Figure 5 : Distribution selon le sexe, 2018-2022 .....  | 8  |
| Figure 6 : Distribution selon la couverture d'assurance, 2018-2022 .....  | 9  |
| Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2022 .....                  | 9  |
| Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2018-2022 .....                        | 10 |
| Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge, 2022 .....         | 10 |
| Figure 10 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question, 2022 ..... | 11 |
| Figure 11 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'324) .....          | 13 |
| Figure 12 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'402) .....          | 14 |
| Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'262) .....          | 15 |
| Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'098) .....          | 16 |
| Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'379) .....          | 17 |
| Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques N=5'072) .....           | 18 |
| Figure 17 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation, 2018-2022.....                 | 27 |



## Liste des tableaux

---

|   |    |
|---|----|
| Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2022.....   | 12 |
| Tableau 2 : Qualité des données, 2021-2022.....   | 25 |
| Tableau 3 : Age des patient-e-s : évolution de 2018-2022.....   | 25 |
| Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté, 2022 .....  | 25 |
| Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient-e-s, 2021-2022.....                                    | 26 |
| Tableau 6 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées, 2002 ..... | 28 |



## Annexes

**Tableau 2 : Qualité des données, 2021-2022**

| Collectif total | Nombre de questionnaires (N) | Données complètes par question (%) <sup>a</sup> |      |      |      |      |      | Avec facteurs d'ajustement (%) <sup>b</sup> |
|-----------------|------------------------------|---|------|------|------|------|------|---|
|                 |                              | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    |   |
| 2021            | 5'559                        | 84,2  | 85,2 | 83,4 | 84,2 | 84,9 | 81,0 | 86,8  |
| 2022            | 6'379                        | 83,5  | 84,7 | 82,5 | 83,7 | 84,3 | 79,5 | 86,0  |

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

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

**Tableau 3 : Age des patient-e-s : évolution de 2018-2022**

| Année | Nombre des questionnaires (N) | Moyenne | Ecart-Type <sup>a</sup> | Médiane <sup>b</sup> | Groupes d'âge (%) et par année |       |       |       |       |       |      |
|-------|-------------------------------|---------|-------------------------|----------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|       |                               |         |                         |                      | 16-29                          | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60-69 | 70-79 | 80+  |
| 2018  | 5'934                         | 72,7    | 13,7                    | 75                   | 1,0                            | 1,8   | 3,4   | 10,2  | 16,6  | 32,0  | 35,0 |
| 2019  | 6'099                         | 72,9    | 13,4                    | 75                   | 1,1                            | 1,3   | 3,6   | 9,9   | 16,5  | 32,7  | 35,0 |
| 2021  | 5'463                         | 72,9    | 13,5                    | 75                   | 1,0                            | 1,6   | 3,1   | 10,0  | 17,8  | 31,3  | 35,2 |
| 2022  | 6'379                         | 73,7    | 13,1                    | 76                   | 0,9                            | 1,1   | 2,8   | 8,6   | 17,4  | 31,6  | 37,6 |

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

<sup>b</sup> La médiane représente le centre de la distribution d'une série d'observations. De ce fait, il s'agit d'une valeur telle que 50% des observations ont une valeur inférieure ou égale à elle et 50% ont une valeur supérieure ou égale à cette valeur.

**Tableau 4 : Etat de santé auto-reporté, 2022**

|                  | Réponses par groupe d'âge (%) |       |       |       |       |       |      |
|------------------|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
|                  | 16-29                         | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60-69 | 70-79 | 80+  |
| <b>Excellent</b> | 1,8                           | 4,3   | 1,8   | 3,5   | 4,4   | 3,5   | 3,0  |
| <b>Très bon</b>  | 30,9                          | 14,3  | 21,1  | 20,4  | 24,1  | 23,2  | 18,0 |
| <b>Bon</b>       | 47,3                          | 55,7  | 51,5  | 56,2  | 55,3  | 59,5  | 59,5 |
| <b>Moins bon</b> | 16,4                          | 12,9  | 19,3  | 15,6  | 13,5  | 11,6  | 17,0 |
| <b>Mauvais</b>   | 3,6                           | 12,9  | 6,4   | 4,3   | 2,7   | 2,2   | 2,4  |

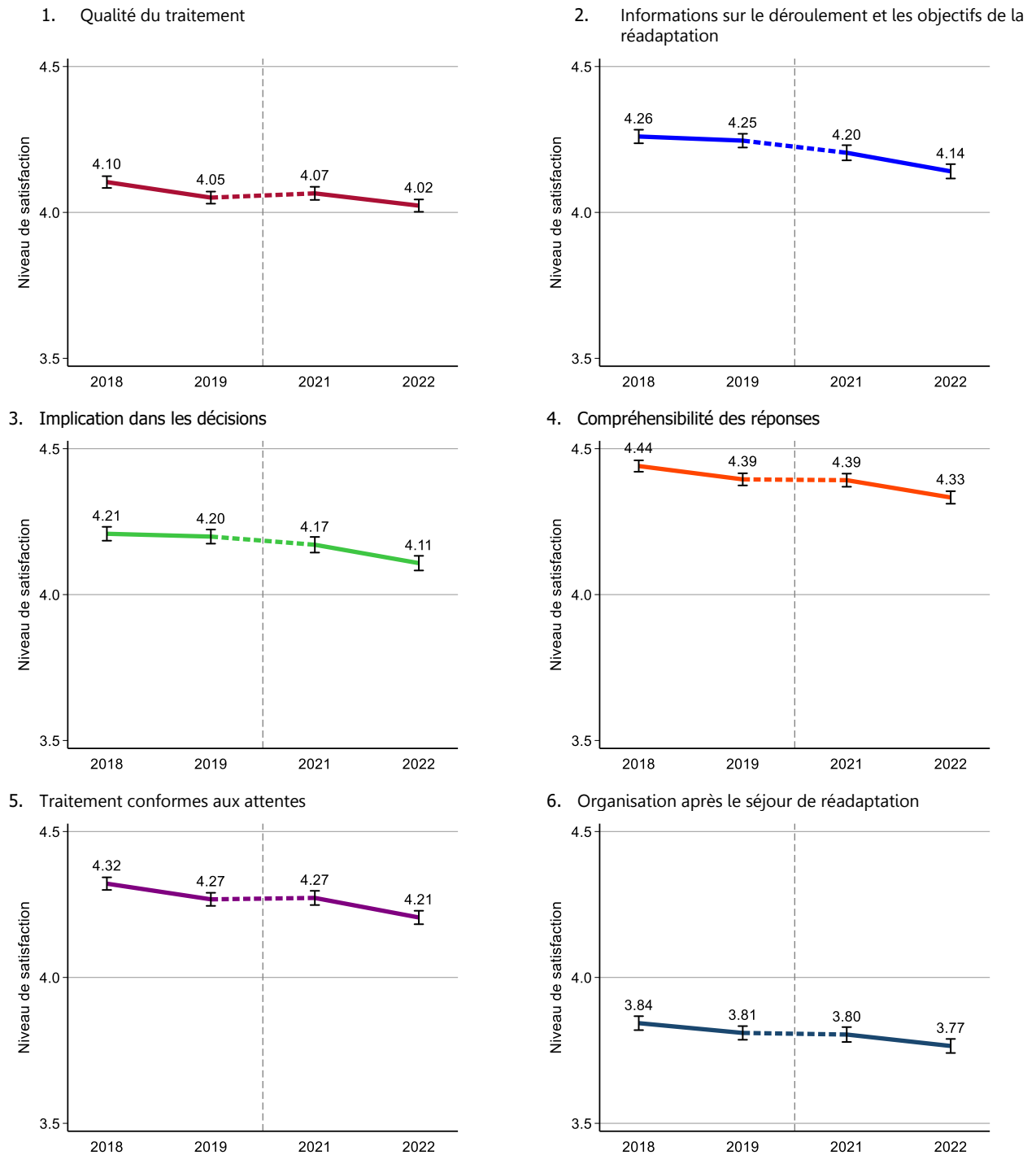
**Tableau 5 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient-e-s, 2021-2022**

|   | Nombre des questionnaires (N) |       | Moyenne du collectif |      | Réponses problématiques (%) |      | Sans réponse à la question (%)* |      |
|---|-------------------------------|-------|----------------------|------|-----------------------------|------|---------------------------------|------|
|   | 2021                          | 2022  | 2021                 | 2022 | 2021                        | 2022 | 2021                            | 2022 |
| <b>1. Qualité du traitement</b>   | 5'374                         | 6'161 | 4,07                 | 4,02 | 3,9                         | 4,1  | 3,3                             | 3,4  |
| <b>2. Informations sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation</b> | 5'431                         | 6'249 | 4,20                 | 4,14 | 6,5                         | 7,1  | 2,3                             | 2,0  |
| <b>3. Implication dans les décisions</b>                                      | 5'299                         | 6'086 | 4,17                 | 4,11 | 7,5                         | 8,1  | 4,7                             | 4,6  |
| <b>4. Compréhensibilité des réponses</b>                                      | 5'366                         | 5'918 | 4,39                 | 4,33 | 3,6                         | 3,9  | 3,5                             | 2,9  |
| <b>5. Traitements conformes aux attentes</b>                                  | 5'406                         | 6'230 | 4,27                 | 4,21 | 4,9                         | 5,4  | 2,8                             | 2,3  |
| <b>6. Organisation après le séjour de réadaptation</b>                        | 5'151                         | 5'863 | 3,80                 | 3,77 | 7,2                         | 8,1  | 7,3                             | 8,1  |

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

\* Ce pourcentage se réfère au nombre total de questionnaires retournés, soit 5'559 en 2021 et 6'379 en 2022

**Figure 17 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en réadaptation, 2018-2022**



**Tableau 6 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées, 2002**

Intervalle de confiance 95% [IC 95%] de la moyenne ajustée; n-a : non ajustée ; facteurs ajustement : % des questionnaires avec les facteurs (âge, sexe, état de santé auto-reporté & couverture d'assurance) complétés.

N nombre de questionnaires complétés utilisables pour le calcul de moyenne ajustée (par question).

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement<br>% | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                 |     | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                 |     | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                 |     | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                 |     | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |             |                 |     | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |             |      |     |
|---------------------|-----------------|-------|--------------------------|--|------|-----------------|-----|--|------|-----------------|-----|--|------|-----------------|-----|--|------|-----------------|-----|--|-------------|-----------------|-----|--|-------------|------|-----|
|                     | 2021            | 2022  |                          | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |             | 2022            |     |  |             |      |     |
|                     | %               | %     |                          | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a         | ajustée [IC95%] | N   |  |             |      |     |
|                     |                 |       |                          |  |      |                 |     |  |      |                 |     |  |      |                 |     |  |      |                 |     |  |             |                 |     |  |             |      |     |
| 1                   | 48,8%           | 38,4% | 75,0%                    | 3,95                                     | 3,83 | 3,84            | 41  | 4,21                                     | 3,87 | 3,78            | 41  | 4,16                                     | 3,92 | 3,97            | 40  | 7  | 4,25 | 4,20            | 39  | 4,29                                     | 3,92        | 3,92            | 40  | 3,71                                     | 3,53        | 3,50 | 40  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [3,60;4,08]     |     |  |      | [3,49;4,06]     |     |  |      | [3,68;4,26]     |     |  |      | [3,96;4,44]     |     |  | [3,67;4,18] |                 |     |  | [3,24;3,77] |      |     |
| 2                   | 51,1%           | 54,7% | 84,2%                    | 4,17                                     | 4,18 | 4,19            | 59  | 4,24                                     | 4,25 | 4,28            | 63  | 4,50                                     | 4,24 | 4,23            | 62  | 4,59                                     | 4,57 | 4,52            | 56  | 4,58                                     | 4,40        | 4,41            | 63  | 3,68                                     | 3,72        | 3,76 | 55  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [3,99;4,39]     |     |  |      | [4,05;4,51]     |     |  |      | [4,00;4,46]     |     |  |      | [4,32;4,73]     |     |  | [4,20;4,61] |                 |     |  | [3,53;3,99] |      |     |
| 3                   | 44,8%           | 40,5% | 83,5%                    | 4,14                                     | 3,96 | 3,98            | 68  | 4,11                                     | 4,08 | 4,06            | 70  | 3,99                                     | 4,00 | 4,02            | 70  | 4,12                                     | 4,10 | 4,14            | 68  | 4,32                                     | 4,06        | 4,07            | 71  | 3,71                                     | 3,53        | 3,64 | 66  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [3,80;4,17]     |     |  |      | [3,85;4,28]     |     |  |      | [3,80;4,23]     |     |  |      | [3,96;4,32]     |     |  | [3,87;4,26] |                 |     |  | [3,43;3,85] |      |     |
| 4                   | 45,2%           | 51,7% | 86,2%                    | 4,09                                     | 4,16 | 4,13            | 225 | 4,31                                     | 4,31 | 4,28            | 230 | 4,31                                     | 4,35 | 4,35            | 222 | 4,52                                     | 4,47 | 4,45            | 213 | 4,35                                     | 4,35        | 4,32            | 227 | 3,86                                     | 3,79        | 3,75 | 214 |
|                     |                 |       |                          |  |      | [4,03;4,23]     |     |  |      | [4,16;4,40]     |     |  |      | [4,23;4,48]     |     |  |      | [4,35;4,55]     |     |  | [4,22;4,43] |                 |     |  | [3,63;3,86] |      |     |
| 5                   | 56,3%           | 57,3% | 92,2%                    | 4,19                                     | 4,32 | 4,31            | 46  | 4,25                                     | 4,37 | 4,34            | 47  | 4,31                                     | 4,45 | 4,41            | 45  | 4,55                                     | 4,53 | 4,52            | 46  | 4,31                                     | 4,33        | 4,32            | 45  | 3,91                                     | 4,10        | 4,09 | 45  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [4,08;4,53]     |     |  |      | [4,08;4,61]     |     |  |      | [4,14;4,67]     |     |  |      | [4,30;4,74]     |     |  | [4,08;4,56] |                 |     |  | [3,84;4,34] |      |     |
| 7                   | 35,0%           | 47,9% | 89,1%                    | 4,05                                     | 3,98 | 3,99            | 78  | 4,27                                     | 4,00 | 3,97            | 79  | 3,81                                     | 3,85 | 3,88            | 76  | 4,11                                     | 3,98 | 3,98            | 74  | 4,28                                     | 4,01        | 4,00            | 81  | 3,75                                     | 3,87        | 3,87 | 80  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [3,82;4,17]     |     |  |      | [3,77;4,18]     |     |  |      | [3,67;4,09]     |     |  |      | [3,80;4,15]     |     |  | [3,82;4,18] |                 |     |  | [3,68;4,05] |      |     |
| 8                   | 37,3%           | 33,3% | 86,9%                    | 3,98                                     | 3,93 | 3,88            | 51  | 4,19                                     | 4,28 | 4,22            | 52  | 4,14                                     | 4,28 | 4,21            | 53  | 4,47                                     | 4,41 | 4,36            | 50  | 4,51                                     | 4,55        | 4,53            | 52  | 3,91                                     | 3,83        | 3,72 | 52  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [3,67;4,09]     |     |  |      | [3,96;4,47]     |     |  |      | [3,97;4,46]     |     |  |      | [4,15;4,58]     |     |  | [4,30;4,75] |                 |     |  | [3,49;3,96] |      |     |
| 9                   | 30,3%           | 50,0% | 84,6%                    | 3,83                                     | 3,97 | 4,05            | 54  | 3,41                                     | 4,06 | 4,15            | 54  | 3,38                                     | 3,84 | 3,94            | 54  | 4,00                                     | 4,25 | 4,27            | 52  | 4,17                                     | 4,22        | 4,21            | 54  | 3,64                                     | 3,74        | 3,83 | 50  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [3,84;4,25]     |     |  |      | [3,90;4,40]     |     |  |      | [3,70;4,19]     |     |  |      | [4,06;4,48]     |     |  | [3,99;4,44] |                 |     |  | [3,59;4,08] |      |     |
| 10                  | 35,6%           | 48,6% | 90,7%                    | 4,05                                     | 4,18 | 4,15            | 95  | 4,27                                     | 4,17 | 4,17            | 98  | 4,03                                     | 4,04 | 4,04            | 95  | 4,33                                     | 4,37 | 4,36            | 92  | 4,32                                     | 4,29        | 4,27            | 96  | 3,82                                     | 3,74        | 3,70 | 87  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [4,00;4,31]     |     |  |      | [3,99;4,35]     |     |  |      | [3,85;4,22]     |     |  |      | [4,20;4,52]     |     |  | [4,11;4,44] |                 |     |  | [3,52;3,88] |      |     |
| 11                  | 34,7%           | 46,0% | 86,2%                    | 4,32                                     | 4,10 | 3,99            | 90  | 4,35                                     | 4,04 | 3,97            | 89  | 4,38                                     | 3,96 | 3,91            | 91  | 4,40                                     | 4,31 | 4,29            | 87  | 4,46                                     | 4,17        | 4,16            | 93  | 3,92                                     | 3,77        | 3,60 | 84  |
|                     |                 |       |                          |  |      | [3,83;4,15]     |     |  |      | [3,78;4,16]     |     |  |      | [3,72;4,10]     |     |  |      | [4,13;4,45]     |     |  | [3,99;4,33] |                 |     |  | [3,41;3,78] |      |     |
| 12                  | 46,3%           | 25,2% | 82,1%                    | 4,21                                     | 4,17 | 4,01            | 20  | 4,31                                     | 4,18 | 4,13            | 23  | 4,09                                     | 4,25 | 4,24            | 23  | 4,39                                     | 4,26 | 4,22            | 23  | 4,45                                     | 4,33        | 4,33            | 23  | 3,80                                     | 3,78        | 3,74 | 22  |

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                     |    | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                     |    | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                     |    | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                     |    | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |      |                     |    | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |      |                     |    |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    |  |      |                     |    |
|                     | %               | %     |                     | 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  |  |      |                     |    |
|                     |                 |       |                     |  |      |                     |    |  |      |                     |    |  |      |                     |    |  |      |                     |    |  |      |                     |    |  |      |                     |    |
| 13                  | 20,9%           | 37,4% | 93,0%               | 4,13                                     | 4,07 | 4,14<br>[3,67;4,35] | 37 | 4,30                                     | 4,12 | 4,11<br>[3,75;4,51] | 39 | 4,07                                     | 3,83 | 3,80<br>[3,86;4,61] | 37 | 4,22                                     | 4,05 | 4,07<br>[3,91;4,54] | 35 | 4,29                                     | 4,12 | 4,16<br>[4,00;4,67] | 39 | 3,96                                     | 3,84 | 3,87<br>[3,38;4,10] | 35 |
| 14                  | 16,5%           | 34,0% | 89,7%               | 4,29                                     | 4,00 | 4,05<br>[3,89;4,39] | 60 | 4,21                                     | 4,12 | 4,14<br>[3,82;4,41] | 61 | 4,04                                     | 4,08 | 4,13<br>[3,50;4,10] | 58 | 4,30                                     | 4,20 | 4,28<br>[3,82;4,33] | 58 | 4,36                                     | 4,06 | 4,20<br>[3,91;4,42] | 61 | 3,52                                     | 3,63 | 3,73<br>[3,58;4,15] | 53 |
| 15                  | 21,7%           | 32,4% | 83,3%               | 4,21                                     | 4,22 | 4,35<br>[4,13;4,57] | 50 | 4,51                                     | 4,27 | 4,44<br>[4,18;4,71] | 49 | 4,19                                     | 4,07 | 4,23<br>[3,97;4,49] | 50 | 4,14                                     | 4,22 | 4,43<br>[4,21;4,66] | 48 | 3,81                                     | 4,23 | 4,55<br>[4,31;4,78] | 50 | 3,72                                     | 3,64 | 3,93<br>[3,68;4,18] | 49 |
| 16                  | 24,7%           | 37,8% | 85,3%               | 4,00                                     | 3,44 | 3,59<br>[3,31;3,88] | 29 | 4,16                                     | 3,35 | 3,57<br>[3,22;3,93] | 26 | 3,79                                     | 3,16 | 3,40<br>[3,05;3,75] | 27 | 4,22                                     | 3,36 | 3,51<br>[3,19;3,82] | 23 | 4,00                                     | 3,69 | 3,92<br>[3,61;4,23] | 27 | 3,68                                     | 3,48 | 3,52<br>[3,20;3,85] | 27 |
| 17                  | 45,0%           | 42,5% | 86,6%               | 4,22                                     | 4,09 | 4,10<br>[3,92;4,28] | 71 | 4,55                                     | 4,51 | 4,53<br>[4,31;4,74] | 70 | 4,46                                     | 4,43 | 4,45<br>[4,23;4,67] | 67 | 4,70                                     | 4,42 | 4,42<br>[4,24;4,61] | 66 | 4,59                                     | 4,38 | 4,35<br>[4,16;4,54] | 71 | 3,98                                     | 3,87 | 3,89<br>[3,67;4,10] | 61 |
| 18                  | 36,7%           | 36,2% | 94,1%               | 4,06                                     | 3,88 | 3,94<br>[3,67;4,22] | 30 | 4,39                                     | 4,26 | 4,33<br>[4,01;4,65] | 32 | 4,42                                     | 4,03 | 4,11<br>[3,78;4,44] | 30 | 4,60                                     | 4,39 | 4,43<br>[4,15;4,71] | 29 | 4,55                                     | 4,29 | 4,33<br>[4,04;4,61] | 32 | 3,91                                     | 3,61 | 3,67<br>[3,35;3,98] | 29 |
| 19                  | 13,7%           | 33,5% | 80,3%               | 3,60                                     | 3,54 | 3,76<br>[3,54;3,98] | 48 | 3,32                                     | 3,64 | 3,84<br>[3,58;4,10] | 49 | 3,50                                     | 3,41 | 3,59<br>[3,33;3,86] | 47 | 3,80                                     | 3,68 | 3,84<br>[3,62;4,06] | 46 | 3,95                                     | 3,78 | 4,10<br>[3,86;4,33] | 48 | 3,25                                     | 3,45 | 3,59<br>[3,34;3,84] | 46 |
| 21                  | 39,7%           | 22,3% | 85,5%               | 3,86                                     | 3,68 | 3,82<br>[3,63;4,01] | 63 | 3,97                                     | 3,66 | 3,82<br>[3,59;4,05] | 64 | 3,95                                     | 3,66 | 3,76<br>[3,53;3,99] | 60 | 4,32                                     | 4,15 | 4,26<br>[4,06;4,47] | 56 | 4,09                                     | 3,77 | 3,93<br>[3,72;4,13] | 64 | 3,55                                     | 3,47 | 3,61<br>[3,39;3,82] | 61 |
| 22                  | 23,1%           | 50,0% | 84,3%               | 3,85                                     | 4,13 | 4,22<br>[3,98;4,46] | 41 | 4,21                                     | 4,42 | 4,38<br>[4,10;4,66] | 42 | 3,70                                     | 4,23 | 4,24<br>[3,96;4,52] | 41 | 4,53                                     | 4,43 | 4,47<br>[4,23;4,71] | 40 | 4,15                                     | 4,35 | 4,46<br>[4,21;4,70] | 43 | 3,22                                     | 3,91 | 3,99<br>[3,72;4,27] | 37 |
| 23                  | 51,0%           | 46,0% | 88,5%               | 4,27                                     | 4,13 | 4,09<br>[3,93;4,26] | 90 | 4,38                                     | 4,08 | 4,03<br>[3,84;4,22] | 92 | 4,47                                     | 4,25 | 4,26<br>[4,06;4,45] | 90 | 4,58                                     | 4,43 | 4,40<br>[4,24;4,56] | 90 | 4,34                                     | 4,13 | 4,17<br>[4,00;4,34] | 89 | 3,80                                     | 3,70 | 3,69<br>[3,50;3,88] | 81 |
| 24                  | 27,4%           | 37,0% | 81,1%               | 4,04                                     | 4,11 | 4,04<br>[3,75;4,32] | 29 | 3,83                                     | 3,97 | 3,87<br>[3,53;4,20] | 30 | 3,69                                     | 3,71 | 3,73<br>[3,39;4,08] | 28 | 3,92                                     | 4,00 | 3,95<br>[3,66;4,24] | 27 | 4,04                                     | 4,16 | 4,12<br>[3,82;4,41] | 30 | 3,62                                     | 3,57 | 3,52<br>[3,20;3,84] | 28 |
| 25                  | 27,1%           | 55,0% | 86,4%               | 4,07                                     | 4,21 | 4,29<br>[4,04;4,54] | 37 | 4,29                                     | 4,24 | 4,34<br>[4,04;4,64] | 37 | 4,21                                     | 4,02 | 4,07<br>[3,77;4,37] | 36 | 4,19                                     | 4,29 | 4,35<br>[4,10;4,60] | 36 | 4,36                                     | 4,30 | 4,30<br>[4,04;4,57] | 37 | 4,00                                     | 3,81 | 3,93<br>[3,65;4,22] | 36 |

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                     |                 | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                     |                 | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                     |                 | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                     |                 | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |      |                     |                 | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |      |                     |     |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|---------------------|-----------------|--|------|---------------------|-----------------|--|------|---------------------|-----------------|--|------|---------------------|-----------------|--|------|---------------------|-----------------|--|------|---------------------|-----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022                |                 | 2021                                     |      | 2022                |                 | 2021                                     |      | 2022                |                 | 2021                                     |      | 2022                |                 | 2021                                     |      | 2022                |                 |  |      |                     |     |
|                     | %               | %     |                     | %  | n-a  | n-a                 | ajustée [IC95%] | N  | n-a  | n-a                 | ajustée [IC95%] | N  | n-a  | n-a                 | ajustée [IC95%] | N  | n-a  | n-a                 | ajustée [IC95%] | N  | n-a  | n-a                 | ajustée [IC95%] | N  |      |                     |     |
|                     |                 |       |                     |  |      |                     |                 |  |      |                     |                 |  |      |                     |                 |  |      |                     |                 |  |      |                     |                 |  |      |                     |     |
| 26                  | 28,9%           | 37,4% | 83,8%               | 4,00                                     | 4,03 | 4,17<br>[3,98;4,37] | 61              | 4,06                                     | 4,07 | 4,26<br>[4,03;4,49] | 62              | 3,94                                     | 3,83 | 3,92<br>[3,68;4,15] | 59              | 4,09                                     | 3,99 | 4,08<br>[3,88;4,27] | 57              | 4,02                                     | 4,08 | 4,21<br>[4,00;4,42] | 61              | 3,73                                     | 3,85 | 3,99<br>[3,77;4,21] | 60  |
| 29*                 | 29,2%           | 33,3% | 82,6%               | 4,43                                     | 3,91 | 4,11                | 18              | 4,38                                     | 4,00 | 4,23                | 18              | 4,19                                     | 4,00 | 4,18                | 19              | 4,47                                     | 4,14 | 4,37                | 18              | 4,62                                     | 4,10 | 4,39                | 17              | 4,25                                     | 3,65 | 3,74                | 19  |
| 30                  | 14,7%           | 29,3% | 77,8%               | 3,88                                     | 3,89 | 3,91<br>[3,62;4,19] | 28              | 4,25                                     | 4,03 | 4,06<br>[3,71;4,41] | 27              | 4,07                                     | 3,91 | 3,94<br>[3,60;4,28] | 28              | 4,00                                     | 4,18 | 4,18<br>[3,89;4,48] | 26              | 4,25                                     | 4,03 | 4,06<br>[3,75;4,37] | 28              | 3,40                                     | 3,59 | 3,63<br>[3,31;3,96] | 27  |
| 31                  | 36,8%           | 50,0% | 84,0%               | 4,21                                     | 4,19 | 4,26<br>[4,01;4,50] | 39              | 4,41                                     | 4,35 | 4,34<br>[4,06;4,63] | 40              | 4,10                                     | 3,98 | 4,02<br>[3,74;4,31] | 40              | 4,31                                     | 4,18 | 4,15<br>[3,90;4,40] | 37              | 4,30                                     | 4,26 | 4,24<br>[3,99;4,49] | 42              | 3,97                                     | 3,76 | 3,83<br>[3,57;4,09] | 42  |
| 32                  | 29,8%           | 39,1% | 88,4%               | 3,92                                     | 3,86 | 3,95<br>[3,70;4,20] | 37              | 4,14                                     | 4,23 | 4,32<br>[4,02;4,61] | 38              | 3,60                                     | 3,87 | 3,92<br>[3,61;4,22] | 35              | 4,18                                     | 3,95 | 4,00<br>[3,74;4,25] | 35              | 4,00                                     | 4,09 | 4,21<br>[3,94;4,47] | 38              | 3,94                                     | 3,71 | 3,87<br>[3,57;4,16] | 33  |
| 33                  | 15,8%           | 24,2% | 92,9%               | 4,06                                     | 3,39 | 3,50<br>[3,28;3,72] | 50              | 4,00                                     | 3,81 | 3,89<br>[3,63;4,15] | 50              | 3,82                                     | 3,59 | 3,66<br>[3,41;3,91] | 52              | 4,12                                     | 3,68 | 3,79<br>[3,57;4,01] | 47              | 3,91                                     | 3,64 | 3,79<br>[3,56;4,01] | 52              | 3,66                                     | 3,48 | 3,57<br>[3,32;3,82] | 46  |
| 34                  | 14,3%           | 27,1% | 84,8%               | 4,00                                     | 3,55 | 3,62<br>[3,37;3,87] | 37              | 4,00                                     | 3,80 | 3,80<br>[3,51;4,09] | 39              | 3,96                                     | 3,61 | 3,66<br>[3,37;3,95] | 39              | 4,26                                     | 3,88 | 3,95<br>[3,70;4,21] | 36              | 3,96                                     | 3,67 | 3,70<br>[3,44;3,96] | 39              | 3,73                                     | 3,85 | 3,90<br>[3,61;4,18] | 36  |
| 35                  | 11,6%           | 23,8% | 86,6%               | 3,91                                     | 3,77 | 3,82<br>[3,67;3,98] | 101             | 3,76                                     | 3,74 | 3,80<br>[3,62;3,99] | 100             | 3,42                                     | 3,62 | 3,67<br>[3,49;3,86] | 97              | 3,92                                     | 3,91 | 3,93<br>[3,77;4,09] | 94              | 3,78                                     | 3,81 | 3,89<br>[3,73;4,05] | 101             | 3,49                                     | 3,57 | 3,62<br>[3,44;3,80] | 92  |
| 36                  | 32,6%           | 41,6% | 86,0%               | 3,86                                     | 3,96 | 4,08<br>[3,86;4,30] | 48              | 4,02                                     | 4,39 | 4,46<br>[4,19;4,73] | 46              | 4,16                                     | 4,31 | 4,36<br>[4,09;4,62] | 46              | 4,44                                     | 4,63 | 4,70<br>[4,47;4,93] | 43              | 4,21                                     | 4,40 | 4,45<br>[4,21;4,68] | 47              | 3,60                                     | 3,91 | 3,99<br>[3,74;4,23] | 47  |
| 37                  | 33,5%           | 39,4% | 83,0%               | 3,73                                     | 3,71 | 3,82<br>[3,65;3,98] | 85              | 3,71                                     | 3,78 | 3,88<br>[3,69;4,08] | 87              | 3,78                                     | 3,89 | 3,99<br>[3,79;4,19] | 84              | 4,21                                     | 4,24 | 4,29<br>[4,12;4,45] | 83              | 3,95                                     | 4,03 | 4,09<br>[3,91;4,26] | 82              | 3,54                                     | 3,43 | 3,53<br>[3,34;3,72] | 82  |
| 38                  | 55,0%           | 63,9% | 85,9%               | 4,31                                     | 4,34 | 4,36<br>[4,24;4,48] | 166             | 4,45                                     | 4,43 | 4,40<br>[4,26;4,54] | 169             | 4,49                                     | 4,48 | 4,45<br>[4,31;4,59] | 165             | 4,54                                     | 4,56 | 4,55<br>[4,44;4,67] | 161             | 4,38                                     | 4,43 | 4,39<br>[4,26;4,52] | 167             | 4,09                                     | 4,15 | 4,10<br>[3,97;4,24] | 160 |
| 39                  | 48,1%           | 44,6% | 81,6%               | 4,09                                     | 3,98 | 4,05<br>[3,92;4,17] | 142             | 4,36                                     | 4,21 | 4,25<br>[4,10;4,40] | 146             | 4,26                                     | 4,20 | 4,22<br>[4,07;4,37] | 141             | 4,52                                     | 4,41 | 4,44<br>[4,31;4,57] | 137             | 4,19                                     | 4,13 | 4,17<br>[4,04;4,31] | 144             | 3,81                                     | 3,76 | 3,82<br>[3,67;3,96] | 136 |
| 40                  | 43,0%           | 34,9% | 81,1%               | 3,90                                     | 3,86 | 4,01                | 41              | 3,94                                     | 4,04 | 4,15                | 43              | 3,71                                     | 3,68 | 3,89                | 38              | 4,05                                     | 4,04 | 4,20                | 38              | 4,02                                     | 3,86 | 4,01                | 40              | 3,47                                     | 3,48 | 3,62                | 40  |

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                    |     | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                    |     | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                    |     | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                    |     | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |             |                    |     | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |             |      |     |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|--------------------|-----|--|------|--------------------|-----|--|------|--------------------|-----|--|------|--------------------|-----|--|-------------|--------------------|-----|--|-------------|------|-----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |             | 2022               |     |  |             |      |     |
|                     | %               | %     |                     | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a         | n-a                | n-a |  |             |      |     |
|                     |                 |       |                     |  |      | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N    | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N    | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N    | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N           | ajustée<br>[IC95%] | N   |  |             |      |     |
| 41                  | 45,5%           | 44,6% | 83,9%               | 4,16                                     | 3,95 | 3,98               | 92  | 4,09                                     | 4,03 | 4,00               | 92  | 3,93                                     | 4,05 | 4,03               | 89  | 4,26                                     | 4,45 | 4,46               | 90  | 4,05                                     | 4,13        | 4,21               | 92  | 3,58                                     | 3,56        | 3,50 | 86  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,77;4,25]        |     |  |      | [3,88;4,43]        |     |  |      | [3,59;4,18]        |     |  |      | [3,96;4,45]        |     |  | [3,76;4,27] |                    |     |  | [3,35;3,89] |      |     |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,82;4,14]        |     |  |      | [3,81;4,19]        |     |  |      | [3,84;4,22]        |     |  |      | [4,30;4,62]        |     |  | [4,04;4,38] |                    |     |  | [3,32;3,68] |      |     |
| 42                  | 42,6%           | 40,8% | 75,0%               | 3,86                                     | 4,08 | 4,03               | 30  | 4,05                                     | 4,05 | 4,06               | 29  | 3,95                                     | 3,95 | 4,02               | 27  | 4,16                                     | 4,43 | 4,36               | 28  | 4,05                                     | 4,16        | 4,28               | 28  | 3,76                                     | 3,79        | 3,85 | 28  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,75;4,30]        |     |  |      | [3,73;4,40]        |     |  |      | [3,68;4,37]        |     |  |      | [4,08;4,65]        |     |  | [3,97;4,59] |                    |     |  | [3,53;4,17] |      |     |
| 43                  | 63,4%           | 60,5% | 88,6%               | 4,31                                     | 4,30 | 4,24               | 176 | 4,44                                     | 4,47 | 4,41               | 176 | 4,50                                     | 4,41 | 4,34               | 174 | 4,67                                     | 4,60 | 4,57               | 166 | 4,52                                     | 4,50        | 4,41               | 176 | 3,96                                     | 3,86        | 3,79 | 165 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,13;4,36]        |     |  |      | [4,27;4,55]        |     |  |      | [4,20;4,48]        |     |  |      | [4,45;4,68]        |     |  | [4,29;4,54] |                    |     |  | [3,66;3,93] |      |     |
| 44                  | 56,4%           | 58,3% | 86,8%               | 4,10                                     | 4,08 | 3,99               | 155 | 4,28                                     | 4,22 | 4,12               | 155 | 4,33                                     | 4,38 | 4,28               | 151 | 4,48                                     | 4,59 | 4,50               | 141 | 4,45                                     | 4,34        | 4,19               | 155 | 3,96                                     | 3,87        | 3,76 | 141 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,86;4,11]        |     |  |      | [3,97;4,27]        |     |  |      | [4,14;4,43]        |     |  |      | [4,37;4,62]        |     |  | [4,06;4,32] |                    |     |  | [3,61;3,90] |      |     |
| 45                  | 36,5%           | 44,7% | 80,6%               | 3,75                                     | 3,98 | 3,94               | 52  | 3,93                                     | 4,06 | 4,08               | 53  | 4,00                                     | 4,08 | 4,07               | 50  | 4,29                                     | 4,35 | 4,42               | 48  | 4,02                                     | 4,05        | 4,02               | 51  | 3,54                                     | 3,79        | 3,73 | 49  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,73;4,15]        |     |  |      | [3,83;4,33]        |     |  |      | [3,81;4,32]        |     |  |      | [4,20;4,64]        |     |  | [3,79;4,24] |                    |     |  | [3,49;3,98] |      |     |
| 46                  | 43,0%           | 52,8% | 93,0%               | 4,10                                     | 4,21 | 4,16               | 102 | 4,30                                     | 4,39 | 4,35               | 106 | 4,18                                     | 4,48 | 4,44               | 103 | 4,44                                     | 4,63 | 4,61               | 102 | 4,27                                     | 4,39        | 4,35               | 106 | 4,00                                     | 3,82        | 3,77 | 99  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,01;4,31]        |     |  |      | [4,18;4,53]        |     |  |      | [4,26;4,62]        |     |  |      | [4,47;4,76]        |     |  | [4,19;4,51] |                    |     |  | [3,60;3,94] |      |     |
| 47                  | 66,7%           | 80,0% | 87,5%               | 4,67                                     | 4,52 | 4,38               | 49  | 4,81                                     | 4,45 | 4,31               | 46  | 4,85                                     | 4,48 | 4,36               | 49  | 4,90                                     | 4,65 | 4,50               | 47  | 4,86                                     | 4,65        | 4,45               | 47  | 4,38                                     | 4,15        | 3,98 | 47  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,16;4,60]        |     |  |      | [4,04;4,58]        |     |  |      | [4,10;4,62]        |     |  |      | [4,28;4,73]        |     |  | [4,21;4,69] |                    |     |  | [3,73;4,23] |      |     |
| 48                  | 47,9%           | 54,7% | 82,8%               | 4,02                                     | 4,19 | 4,22               | 75  | 4,38                                     | 4,43 | 4,44               | 76  | 4,24                                     | 4,38 | 4,40               | 75  | 4,45                                     | 4,53 | 4,56               | 73  | 4,46                                     | 4,42        | 4,46               | 77  | 3,78                                     | 4,08        | 4,08 | 72  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,05;4,40]        |     |  |      | [4,23;4,65]        |     |  |      | [4,19;4,61]        |     |  |      | [4,38;4,73]        |     |  | [4,27;4,64] |                    |     |  | [3,88;4,28] |      |     |
| 49                  |                 | 55,8% | 89,1%               | 4,08                                     | 4,08 | 4,12               | 155 | 4,23                                     | 4,20 | 4,27               | 162 | 4,22                                     | 4,05 | 4,11               | 159 | 4,45                                     | 4,41 | 4,48               | 153 | 4,15                                     | 4,21        | 4,28               | 161 | 3,78                                     | 3,83        | 3,93 | 154 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,99;4,24]        |     |  |      | [4,12;4,41]        |     |  |      | [3,97;4,26]        |     |  |      | [4,35;4,60]        |     |  | [4,15;4,41] |                    |     |  | [3,79;4,07] |      |     |
| 50                  | 37,2%           | 33,0% | 87,4%               | 3,75                                     | 3,80 | 3,77               | 115 | 3,69                                     | 3,95 | 3,86               | 116 | 3,86                                     | 3,99 | 3,95               | 111 | 4,42                                     | 4,32 | 4,28               | 109 | 4,00                                     | 3,99        | 3,90               | 117 | 3,74                                     | 3,60        | 3,52 | 113 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,63;3,91]        |     |  |      | [3,69;4,03]        |     |  |      | [3,78;4,12]        |     |  |      | [4,13;4,42]        |     |  | [3,75;4,05] |                    |     |  | [3,37;3,68] |      |     |
| 51                  | 57,7%           | 48,0% | 84,9%               | 4,20                                     | 4,11 | 4,22               | 60  | 4,32                                     | 4,24 | 4,33               | 60  | 4,45                                     | 4,10 | 4,20               | 60  | 4,62                                     | 4,33 | 4,42               | 59  | 4,38                                     | 4,24        | 4,30               | 62  | 3,82                                     | 3,52        | 3,56 | 58  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,02;4,42]        |     |  |      | [4,10;4,57]        |     |  |      | [3,97;4,43]        |     |  |      | [4,22;4,61]        |     |  | [4,09;4,50] |                    |     |  | [3,33;3,78] |      |     |
| 52                  | 49,2%           | 52,8% | 89,3%               | 4,26                                     | 4,07 | 4,06               | 24  | 4,09                                     | 4,29 | 4,29               | 25  | 4,19                                     | 4,33 | 4,37               | 24  | 4,40                                     | 4,30 | 4,31               | 24  | 4,23                                     | 4,46        | 4,51               | 25  | 3,90                                     | 4,04        | 4,07 | 23  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,75;4,37]        |     |  |      | [3,93;4,65]        |     |  |      | [4,00;4,74]        |     |  |      | [4,00;4,62]        |     |  | [4,19;4,83] |                    |     |  | [3,72;4,42] |      |     |

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                 |     | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                 |     | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                 |     | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                 |     | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |             |                 |     | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |      |      |     |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|-----------------|-----|--|------|-----------------|-----|--|------|-----------------|-----|--|------|-----------------|-----|--|-------------|-----------------|-----|--|------|------|-----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |      | 2022            |     | 2021                                     |             | 2022            |     |  |      |      |     |
|                     | %               | %     |                     | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N   | n-a                                      | n-a         | ajustée [IC95%] | N   |  |      |      |     |
|                     |                 |       |                     |  |      |                 |     |  |      |                 |     |  |      |                 |     |  |      |                 |     |  |             |                 |     |  |      |      |     |
| 53                  | 41,4%           | 57,0% | 95,9%               | 4,45                                     | 4,23 | 4,12            | 45  | 4,21                                     | 4,23 | 4,15            | 46  | 4,46                                     | 4,37 | 4,27            | 44  | 4,69                                     | 4,60 | 4,51            | 45  | 4,36                                     | 4,29        | 4,13            | 46  | 3,89                                     | 3,76 | 3,61 | 40  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,89;4,34]     |     |  |      | [3,88;4,42]     |     |  |      | [4,00;4,54]     |     |  |      | [4,29;4,74]     |     |  | [3,89;4,37] |                 |     | [3,34;3,88]                              |      |      |     |
| 54                  | 72,4%           | 38,0% | 83,3%               | 3,36                                     | 3,90 | 4,00            | 25  | 3,22                                     | 4,14 | 4,29            | 25  | 3,18                                     | 4,16 | 4,38            | 21  | 3,58                                     | 4,38 | 4,45            | 22  | 3,22                                     | 4,21        | 4,29            | 25  | 2,81                                     | 3,48 | 3,57 | 23  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,69;4,30]     |     |  |      | [3,93;4,65]     |     |  |      | [3,98;4,77]     |     |  |      | [4,13;4,77]     |     |  | [3,97;4,61] |                 |     | [3,22;3,92]                              |      |      |     |
| 55                  | 34,9%           | 46,9% | 86,6%               | 4,05                                     | 3,71 | 3,68            | 70  | 3,88                                     | 3,57 | 3,57            | 71  | 3,82                                     | 3,53 | 3,56            | 70  | 4,21                                     | 3,83 | 3,84            | 65  | 4,22                                     | 4,00        | 3,93            | 70  | 3,79                                     | 3,42 | 3,35 | 63  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,50;3,86]     |     |  |      | [3,35;3,78]     |     |  |      | [3,34;3,77]     |     |  |      | [3,65;4,03]     |     |  | [3,74;4,13] |                 |     | [3,13;3,56]                              |      |      |     |
| 56                  | 44,7%           | 40,6% | 89,0%               | 3,95                                     | 3,92 | 3,98            | 133 | 4,14                                     | 4,01 | 4,08            | 136 | 4,13                                     | 4,01 | 4,05            | 129 | 4,28                                     | 4,20 | 4,24            | 129 | 4,34                                     | 4,17        | 4,26            | 134 | 3,86                                     | 3,60 | 3,62 | 131 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,85;4,11]     |     |  |      | [3,93;4,24]     |     |  |      | [3,90;4,21]     |     |  |      | [4,11;4,38]     |     |  | [4,12;4,40] |                 |     | [3,47;3,77]                              |      |      |     |
| 57                  | 60,0%           | 56,5% | 84,3%               | 4,34                                     | 4,22 | 4,09            | 58  | 4,29                                     | 4,26 | 4,10            | 57  | 4,29                                     | 4,42 | 4,29            | 55  | 4,60                                     | 4,73 | 4,64            | 56  | 4,49                                     | 4,35        | 4,28            | 57  | 3,93                                     | 3,97 | 3,84 | 50  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,89;4,29]     |     |  |      | [3,86;4,35]     |     |  |      | [4,05;4,54]     |     |  |      | [4,44;4,84]     |     |  | [4,06;4,49] |                 |     | [3,60;4,08]                              |      |      |     |
| 58                  | 58,0%           | 52,3% | 81,0%               | 4,18                                     | 4,20 | 4,16            | 45  | 4,48                                     | 4,36 | 4,25            | 47  | 4,60                                     | 4,46 | 4,40            | 46  | 4,71                                     | 4,56 | 4,45            | 44  | 4,66                                     | 4,59        | 4,48            | 46  | 3,98                                     | 3,90 | 3,82 | 41  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,94;4,39]     |     |  |      | [3,98;4,51]     |     |  |      | [4,13;4,66]     |     |  |      | [4,22;4,68]     |     |  | [4,25;4,72] |                 |     | [3,56;4,08]                              |      |      |     |
| 59                  | 39,1%           | 34,7% | 84,9%               | 3,85                                     | 3,84 | 3,93            | 104 | 4,08                                     | 3,99 | 4,09            | 105 | 4,18                                     | 4,13 | 4,22            | 103 | 4,30                                     | 4,36 | 4,46            | 103 | 3,99                                     | 4,03        | 4,13            | 105 | 3,50                                     | 3,76 | 3,88 | 102 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,78;4,08]     |     |  |      | [3,91;4,26]     |     |  |      | [4,04;4,39]     |     |  |      | [4,31;4,61]     |     |  | [3,97;4,29] |                 |     | [3,71;4,05]                              |      |      |     |
| 60                  | 38,5%           | 35,4% | 88,6%               | 3,72                                     | 3,81 | 3,77            | 29  | 4,00                                     | 4,00 | 4,05            | 31  | 4,00                                     | 4,21 | 4,29            | 30  | 4,24                                     | 4,36 | 4,43            | 29  | 4,09                                     | 4,09        | 4,13            | 30  | 3,63                                     | 3,38 | 3,39 | 28  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,49;4,06]     |     |  |      | [3,72;4,37]     |     |  |      | [3,96;4,62]     |     |  |      | [4,15;4,71]     |     |  | [3,83;4,42] |                 |     | [3,07;3,71]                              |      |      |     |
| 61                  | 39,5%           | 39,4% | 81,1%               | 3,93                                     | 3,81 | 3,85            | 28  | 4,31                                     | 4,03 | 4,12            | 30  | 4,32                                     | 3,95 | 4,01            | 30  | 4,35                                     | 4,30 | 4,34            | 30  | 4,34                                     | 4,54        | 4,64            | 30  | 3,67                                     | 3,46 | 3,54 | 30  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,56;4,14]     |     |  |      | [3,79;4,46]     |     |  |      | [3,68;4,34]     |     |  |      | [4,07;4,62]     |     |  | [4,35;4,94] |                 |     | [3,23;3,85]                              |      |      |     |
| 62                  | 58,6%           | 52,2% | 87,2%               | 3,85                                     | 4,00 | 4,00            | 41  | 4,14                                     | 4,38 | 4,33            | 41  | 4,33                                     | 4,29 | 4,31            | 39  | 4,36                                     | 4,57 | 4,51            | 38  | 4,32                                     | 4,48        | 4,43            | 40  | 3,46                                     | 3,73 | 3,71 | 39  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,77;4,24]     |     |  |      | [4,04;4,61]     |     |  |      | [4,02;4,60]     |     |  |      | [4,27;4,75]     |     |  | [4,18;4,69] |                 |     | [3,44;3,98]                              |      |      |     |
| 63                  | 36,9%           | 33,5% | 89,2%               | 4,00                                     | 4,05 | 4,02            | 55  | 4,20                                     | 3,97 | 3,92            | 57  | 4,13                                     | 4,02 | 4,03            | 54  | 4,31                                     | 4,27 | 4,32            | 56  | 4,17                                     | 4,22        | 4,25            | 58  | 3,64                                     | 3,72 | 3,72 | 55  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,81;4,23]     |     |  |      | [3,68;4,17]     |     |  |      | [3,78;4,28]     |     |  |      | [4,11;4,52]     |     |  | [4,03;4,47] |                 |     | [3,49;3,96]                              |      |      |     |
| 64                  | 38,3%           | 45,3% | 83,9%               | 4,03                                     | 3,52 | 3,62            | 50  | 4,20                                     | 3,59 | 3,70            | 52  | 4,15                                     | 3,76 | 3,86            | 49  | 4,45                                     | 4,00 | 4,14            | 46  | 4,24                                     | 3,68        | 3,83            | 50  | 4,03                                     | 3,42 | 3,59 | 48  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,40;3,83]     |     |  |      | [3,44;3,95]     |     |  |      | [3,60;4,12]     |     |  |      | [3,92;4,36]     |     |  | [3,60;4,06] |                 |     | [3,34;3,83]                              |      |      |     |
| 65                  | 50,3%           | 38,7% | 94,7%               | 3,91                                     | 3,98 | 4,06            | 88  | 4,03                                     | 3,95 | 4,02            | 88  | 4,10                                     | 4,07 | 4,19            | 83  | 4,17                                     | 4,36 | 4,48            | 85  | 4,28                                     | 4,15        | 4,29            | 88  | 3,90                                     | 3,73 | 3,83 | 83  |



| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                    |     | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                    |     | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                    |     | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                    |     | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |             |                    |     | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |      |      |     |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|--------------------|-----|--|------|--------------------|-----|--|------|--------------------|-----|--|------|--------------------|-----|--|-------------|--------------------|-----|--|------|------|-----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |      | 2022               |     | 2021                                     |             | 2022               |     |  |      |      |     |
|                     | %               | %     |                     | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a  | n-a                | n-a | n-a                                      | n-a         | n-a                | n-a |  |      |      |     |
|                     |                 |       |                     |  |      | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N    | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N    | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N    | ajustée<br>[IC95%] | N   | ajustée<br>[IC95%]                       | N           | ajustée<br>[IC95%] | N   |  |      |      |     |
| 66                  | 48,8%           | 44,1% | 87,5%               | 3,96                                     | 4,02 | 4,00               | 48  | 4,13                                     | 4,20 | 4,16               | 46  | 4,04                                     | 4,09 | 4,07               | 49  | 4,29                                     | 4,45 | 4,46               | 44  | 4,03                                     | 4,17        | 4,14               | 47  | 3,69                                     | 3,87 | 3,85 | 46  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,78;4,22]        |     |  |      | [3,89;4,42]        |     |  |      | [3,81;4,32]        |     |  |      | [4,23;4,68]        |     |  | [3,91;4,38] |                    |     | [3,60;4,10]                              |      |      |     |
| 67                  | 62,3%           | 63,0% | 85,7%               | 4,27                                     | 4,42 | 4,24               | 53  | 4,35                                     | 4,48 | 4,31               | 54  | 4,19                                     | 4,52 | 4,37               | 52  | 4,49                                     | 4,72 | 4,60               | 48  | 4,32                                     | 4,66        | 4,44               | 53  | 4,02                                     | 4,14 | 3,95 | 51  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,03;4,45]        |     |  |      | [4,06;4,56]        |     |  |      | [4,12;4,62]        |     |  |      | [4,38;4,82]        |     |  | [4,22;4,66] |                    |     | [3,71;4,19]                              |      |      |     |
| 69                  | 36,8%           | 28,1% | 87,5%               | 3,74                                     | 3,50 | 3,68               | 28  | 3,78                                     | 3,75 | 3,97               | 28  | 3,88                                     | 3,97 | 4,16               | 27  | 4,26                                     | 4,18 | 4,30               | 24  | 3,88                                     | 3,78        | 3,99               | 28  | 3,92                                     | 3,71 | 3,89 | 26  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,39;3,97]        |     |  |      | [3,63;4,31]        |     |  |      | [3,82;4,51]        |     |  |      | [3,99;4,61]        |     |  | [3,69;4,30] |                    |     | [3,56;4,22]                              |      |      |     |
| 70                  | 67,3%           | 74,1% | 86,0%               | 4,21                                     | 4,47 | 4,30               | 37  | 4,64                                     | 4,53 | 4,41               | 37  | 4,69                                     | 4,52 | 4,42               | 36  | 4,65                                     | 4,74 | 4,59               | 33  | 4,68                                     | 4,69        | 4,53               | 37  | 4,28                                     | 4,17 | 3,95 | 36  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,05;4,55]        |     |  |      | [4,11;4,71]        |     |  |      | [4,12;4,72]        |     |  |      | [4,33;4,85]        |     |  | [4,26;4,79] |                    |     | [3,67;4,23]                              |      |      |     |
| 71*                 | 43,9%           | 28,2% | 81,8%               | 4,46                                     | 4,73 | 4,90               | 9   | 4,62                                     | 4,64 | 4,78               | 9   | 4,54                                     | 4,80 | 4,97               | 8   | 4,42                                     | 4,73 | 5,00               | 9   | 4,32                                     | 4,30        | 4,65               | 8   | 4,07                                     | 4,60 | 4,93 | 9   |
|                     |                 |       |                     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |             |                    |     |  |      |      |     |
| 72                  | 33,9%           | 45,8% | 89,4%               | 3,98                                     | 3,92 | 4,01               | 91  | 4,32                                     | 4,08 | 4,14               | 91  | 4,28                                     | 4,20 | 4,27               | 91  | 4,28                                     | 4,32 | 4,37               | 90  | 4,39                                     | 4,16        | 4,27               | 92  | 3,63                                     | 3,83 | 3,93 | 83  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,85;4,18]        |     |  |      | [3,95;4,33]        |     |  |      | [4,08;4,46]        |     |  |      | [4,21;4,53]        |     |  | [4,11;4,44] |                    |     | [3,75;4,12]                              |      |      |     |
| 73                  | 16,5%           | 48,5% | 86,9%               | 4,00                                     | 3,95 | 3,95               | 151 | 4,11                                     | 4,20 | 4,22               | 153 | 4,19                                     | 4,09 | 4,12               | 151 | 4,32                                     | 4,33 | 4,37               | 149 | 4,33                                     | 4,29        | 4,32               | 151 | 3,78                                     | 3,73 | 3,75 | 142 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,82;4,07]        |     |  |      | [4,07;4,36]        |     |  |      | [3,97;4,26]        |     |  |      | [4,24;4,49]        |     |  | [4,19;4,45] |                    |     | [3,61;3,89]                              |      |      |     |
| 74                  | 51,4%           | 46,3% | 87,0%               | 3,97                                     | 3,99 | 3,94               | 114 | 4,21                                     | 4,24 | 4,15               | 119 | 4,30                                     | 4,23 | 4,14               | 114 | 4,47                                     | 4,47 | 4,40               | 110 | 4,24                                     | 4,33        | 4,22               | 115 | 3,83                                     | 3,77 | 3,68 | 113 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,79;4,08]        |     |  |      | [3,99;4,32]        |     |  |      | [3,97;4,30]        |     |  |      | [4,26;4,54]        |     |  | [4,07;4,38] |                    |     | [3,52;3,84]                              |      |      |     |
| 75                  | 58,3%           | 61,0% | 76,0%               | 4,22                                     | 4,33 | 4,35               | 37  | 4,40                                     | 4,45 | 4,46               | 37  | 4,44                                     | 4,48 | 4,55               | 36  | 4,47                                     | 4,63 | 4,60               | 28  | 4,35                                     | 4,55        | 4,51               | 38  | 3,78                                     | 4,11 | 4,06 | 33  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,10;4,60]        |     |  |      | [4,16;4,76]        |     |  |      | [4,25;4,85]        |     |  |      | [4,31;4,88]        |     |  | [4,24;4,77] |                    |     | [3,77;4,35]                              |      |      |     |
| 76*                 | 29,3%           | 33,3% | 50,0%               | 3,91                                     | 4,00 | 4,36               | 3   | 3,58                                     | 3,33 | 3,74               | 3   | 3,92                                     | 3,67 | 3,74               | 3   | 4,00                                     | 3,83 | 4,43               | 3   | 4,08                                     | 4,20        | 4,51               | 3   | 3,40                                     | 2,80 | 3,13 | 3   |
|                     |                 |       |                     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |             |                    |     |  |      |      |     |
| 77                  | 24,6%           | 38,6% | 85,2%               | 3,53                                     | 4,27 | 4,36               | 23  | 3,67                                     | 4,04 | 3,89               | 23  | 3,27                                     | 4,12 | 4,02               | 22  | 3,91                                     | 4,22 | 4,10               | 19  | 3,73                                     | 4,15        | 4,07               | 22  | 3,43                                     | 4,07 | 3,94 | 23  |
|                     |                 |       |                     |  |      | [4,04;4,68]        |     |  |      | [3,51;4,26]        |     |  |      | [3,64;4,41]        |     |  |      |                    |     |  | [3,72;4,41] |                    |     | [3,58;4,29]                              |      |      |     |
| 79*                 | 68,4%           | 50,0% | 72,7%               | 4,46                                     | 4,27 | 4,59               | 8   | 4,38                                     | 4,27 | 4,56               | 8   | 4,46                                     | 4,18 | 4,42               | 8   | 4,54                                     | 4,44 | 4,85               | 7   | 4,15                                     | 3,73        | 4,21               | 8   | 3,38                                     | 3,78 | 4,45 | 6   |
|                     |                 |       |                     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |      |                    |     |  |             |                    |     |  |      |      |     |

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                 |    | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                 |    | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                 |    | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                 |    | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |             |                 |    | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |             |      |    |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|-----------------|----|--|------|-----------------|----|--|------|-----------------|----|--|------|-----------------|----|--|-------------|-----------------|----|--|-------------|------|----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |             | 2022            |    |  |             |      |    |
|                     | %               | %     |                     | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N  | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N  | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N  | n-a                                      | n-a  | ajustée [IC95%] | N  | n-a                                      | n-a         | ajustée [IC95%] | N  |  |             |      |    |
|                     |                 |       |                     |  |      |                 |    |  |      |                 |    |  |      |                 |    |  |      |                 |    |  |             |                 |    |  |             |      |    |
| 81                  | 28,7%           | 29,0% | 89,7%               | 3,96                                     | 3,96 | 3,92            | 25 | 4,04                                     | 4,32 | 4,32            | 25 | 3,91                                     | 3,96 | 3,96            | 24 | 4,24                                     | 4,19 | 4,18            | 24 | 4,22                                     | 4,46        | 4,45            | 25 | 3,87                                     | 4,14        | 4,08 | 25 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,61;4,22]     |    |  |      | [3,96;4,69]     |    |  |      | [3,59;4,32]     |    |  |      | [3,87;4,49]     |    |  | [4,12;4,77] |                 |    |  | [3,74;4,42] |      |    |
| 82*                 | 40,0%           | 33,3% | 60,0%               | 4,50                                     | 4,20 | 4,57            | 3  | 4,50                                     | 3,20 | 4,53            | 3  | 4,75                                     | 4,20 | 4,90            | 3  | 4,25                                     | 3,60 | 4,55            | 3  | 5,00                                     | 4,20        | 4,50            | 3  | 4,75                                     | 4,00        | 4,20 | 3  |
| 83                  | 36,0%           | 34,9% | 78,8%               | 4,11                                     | 3,84 | 3,92            | 41 | 4,31                                     | 4,08 | 4,25            | 39 | 3,88                                     | 3,68 | 3,79            | 40 | 4,16                                     | 3,96 | 4,09            | 36 | 4,35                                     | 3,92        | 4,04            | 41 | 3,85                                     | 3,86        | 3,81 | 38 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,69;4,16]     |    |  |      | [3,96;4,54]     |    |  |      | [3,50;4,07]     |    |  |      | [3,84;4,34]     |    |  | [3,79;4,29] |                 |    |  | [3,53;4,08] |      |    |
| 84*                 | 27,0%           | 18,1% | 78,9%               | 4,00                                     | 3,84 | 4,04            | 15 | 4,00                                     | 3,53 | 3,71            | 15 | 3,73                                     | 3,41 | 3,48            | 13 | 4,03                                     | 3,94 | 3,99            | 14 | 4,20                                     | 3,56        | 3,71            | 15 | 3,76                                     | 3,76        | 3,91 | 14 |
| 85                  | 47,4%           | 31,7% | 84,4%               | 4,03                                     | 4,08 | 4,13            | 51 | 3,95                                     | 4,08 | 4,16            | 52 | 3,90                                     | 3,88 | 3,96            | 49 | 4,29                                     | 4,14 | 4,26            | 49 | 4,27                                     | 4,08        | 4,14            | 53 | 3,77                                     | 3,74        | 3,81 | 52 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,92;4,35]     |    |  |      | [3,90;4,41]     |    |  |      | [3,70;4,22]     |    |  |      | [4,04;4,47]     |    |  | [3,92;4,37] |                 |    |  | [3,58;4,05] |      |    |
| 86                  | 37,3%           | 34,7% | 85,3%               | 4,17                                     | 4,03 | 4,04            | 28 | 4,30                                     | 4,24 | 4,32            | 29 | 4,14                                     | 4,29 | 4,29            | 29 | 4,63                                     | 4,50 | 4,41            | 28 | 4,31                                     | 4,42        | 4,40            | 28 | 4,03                                     | 3,80        | 3,96 | 25 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,76;4,33]     |    |  |      | [3,99;4,66]     |    |  |      | [3,96;4,62]     |    |  |      | [4,12;4,69]     |    |  | [4,09;4,70] |                 |    |  | [3,62;4,29] |      |    |
| 87                  | 24,6%           | 37,1% | 84,9%               | 3,88                                     | 4,08 | 4,04            | 45 | 3,88                                     | 4,04 | 3,99            | 44 | 3,47                                     | 3,92 | 3,84            | 44 | 3,69                                     | 4,16 | 4,06            | 43 | 3,69                                     | 4,08        | 3,98            | 45 | 3,53                                     | 3,80        | 3,69 | 41 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,81;4,26]     |    |  |      | [3,72;4,27]     |    |  |      | [3,57;4,11]     |    |  |      | [3,83;4,29]     |    |  | [3,74;4,22] |                 |    |  | [3,43;3,96] |      |    |
| 88*                 | 22,4%           | 22,1% | 86,7%               | 3,71                                     | 3,29 | 3,52            | 12 | 3,31                                     | 3,60 | 3,86            | 13 | 3,82                                     | 3,20 | 3,32            | 13 | 3,76                                     | 3,57 | 3,73            | 12 | 3,71                                     | 3,29        | 3,67            | 13 | 3,56                                     | 3,27        | 3,50 | 13 |
| 89*                 | 36,0%           | 36,1% | 76,9%               | 4,33                                     | 3,92 | 4,06            | 10 | 4,22                                     | 3,77 | 3,65            | 10 | 4,56                                     | 3,85 | 3,77            | 10 | 4,67                                     | 3,77 | 3,71            | 10 | 4,78                                     | 3,77        | 3,72            | 10 | 4,25                                     | 3,75        | 3,63 | 9  |
| 90*                 | 38,8%           | 36,7% | 94,4%               | 4,26                                     | 4,06 | 4,03            | 16 | 4,53                                     | 4,28 | 4,25            | 17 | 4,50                                     | 4,33 | 4,31            | 17 | 4,68                                     | 4,28 | 4,30            | 17 | 4,63                                     | 4,33        | 4,28            | 17 | 4,16                                     | 3,78        | 3,74 | 17 |
| 91*                 | 28,9%           | 47,8% | 86,4%               | 4,09                                     | 4,09 | 4,02            | 19 | 4,10                                     | 4,18 | 4,25            | 19 | 4,18                                     | 4,00 | 3,89            | 19 | 4,45                                     | 4,38 | 4,44            | 18 | 4,45                                     | 4,50        | 4,48            | 19 | 3,73                                     | 4,11        | 4,10 | 16 |
| 93*                 | 43,3%           | 65,2% | 93,3%               | 4,46                                     | 4,00 | 3,96            | 13 | 4,54                                     | 4,00 | 3,97            | 14 | 4,54                                     | 4,33 | 4,31            | 14 | 4,75                                     | 4,53 | 4,49            | 14 | 4,77                                     | 4,36        | 4,27            | 13 | 4,15                                     | 3,80        | 3,77 | 14 |
| 95*                 | 31,9%           | 28,9% | 90,9%               | 4,07                                     | 4,27 | 4,21            | 10 | 4,50                                     | 4,64 | 4,71            | 10 | 4,50                                     | 4,36 | 4,42            | 10 | 4,38                                     | 4,82 | 4,89            | 10 | 4,29                                     | 4,64        | 4,61            | 10 | 4,15                                     | 3,90        | 3,90 | 9  |

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                 |    | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                 |    | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                 |    | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                 |    | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |      |                 |    | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |      |             |    |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|-----------------|----|--|------|-----------------|----|--|------|-----------------|----|--|------|-----------------|----|--|------|-----------------|----|--|------|-------------|----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |      | 2022            |    | 2021                                     |      | 2022            |    |  |      |             |    |
|                     | %               | %     |                     | 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  |  |      |             |    |
| 96*                 | 20,0%           | 20,0% | 90,9%               | 3,80                                     | 3,50 | 3,58            | 8  | 3,70                                     | 3,70 | 3,84            | 10 | 3,78                                     | 3,60 | 3,73            | 10 | 4,20                                     | 4,11 | 4,21            | 9  | 4,60                                     | 3,80 | 3,98            | 10 | 3,88                                     | 3,44 | 3,59        | 9  |
| 97                  | 46,5%           | 38,8% | 100,0%              | 4,27                                     | 4,12 | 4,14            | 26 | 4,55                                     | 4,08 | 4,11            | 26 | 4,41                                     | 4,28 | 4,31            | 25 | 4,48                                     | 4,12 | 4,20            | 26 | 4,27                                     | 4,12 | 4,23            | 26 | 4,21                                     | 3,60 | 3,72        | 25 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,84;4,44]     |    |  |      | [3,75;4,46]     |    |  |      | [3,94;4,67]     |    |  |      | [3,90;4,50]     |    |  |      | [3,91;4,55]     |    |  |      | [3,38;4,06] |    |
| 98                  | 33,3%           | 32,9% | 89,3%               | 4,12                                     | 4,25 | 4,12            | 25 | 4,48                                     | 4,41 | 4,41            | 24 | 4,40                                     | 4,43 | 4,33            | 25 | 4,31                                     | 4,57 | 4,54            | 25 | 4,28                                     | 4,35 | 4,30            | 23 | 3,77                                     | 4,08 | 3,98        | 23 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,81;4,43]     |    |  |      | [4,03;4,78]     |    |  |      | [3,96;4,69]     |    |  |      | [4,23;4,84]     |    |  |      | [3,96;4,64]     |    |  |      | [3,62;4,34] |    |
| 99*                 | 51,4%           | 72,2% | 76,9%               | 4,35                                     | 4,04 | 4,04            | 19 | 4,44                                     | 4,46 | 4,29            | 20 | 4,27                                     | 4,42 | 4,21            | 19 | 4,67                                     | 4,55 | 4,48            | 17 | 4,50                                     | 4,40 | 4,34            | 19 | 4,18                                     | 3,91 | 3,74        | 19 |
|                     |                 |       |                     |  |      |                 |    |  |      | [3,89;4,70]     |    |  |      |                 |    |  |      |                 |    |  |      |                 |    |  |      |             |    |
| 100*                | 31,1%           | 58,6% | 82,4%               | 4,07                                     | 4,38 | 4,42            | 13 | 4,43                                     | 4,56 | 4,59            | 13 | 4,09                                     | 4,56 | 4,69            | 13 | 4,58                                     | 4,60 | 4,57            | 13 | 4,14                                     | 4,38 | 4,47            | 13 | 4,21                                     | 4,56 | 4,61        | 13 |
| 101                 | 43,4%           | 38,6% | 81,5%               | 4,10                                     | 4,23 | 4,27            | 21 | 4,41                                     | 4,44 | 4,49            | 22 | 4,47                                     | 4,58 | 4,60            | 21 | 4,65                                     | 4,63 | 4,65            | 22 | 4,45                                     | 4,33 | 4,39            | 22 | 3,84                                     | 3,92 | 3,91        | 21 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,94;4,60]     |    |  |      | [4,10;4,87]     |    |  |      | [4,21;5,00]     |    |  |      | [4,33;4,97]     |    |  |      | [4,05;4,74]     |    |  |      | [3,54;4,28] |    |
| 103*                | 41,7%           | 33,3% | 100,0%              | 4,20                                     | 3,80 | 3,84            | 5  | 4,20                                     | 3,80 | 3,81            | 5  | 4,00                                     | 3,60 | 3,61            | 5  | 4,50                                     | 4,60 | 4,58            | 5  | 4,80                                     | 4,60 | 4,59            | 5  | 3,80                                     | 3,80 | 3,84        | 5  |
| 104*                | 27,7%           | 33,8% | 77,3%               | 3,54                                     | 3,73 | 3,79            | 17 | 4,08                                     | 3,91 | 4,03            | 17 | 3,92                                     | 3,41 | 3,45            | 15 | 4,46                                     | 4,00 | 4,06            | 14 | 3,69                                     | 4,10 | 4,12            | 16 | 3,36                                     | 3,53 | 3,59        | 15 |
| 105                 | 38,6%           | 53,3% | 87,5%               | 4,26                                     | 4,00 | 4,04            | 21 | 4,54                                     | 4,57 | 4,61            | 20 | 4,56                                     | 4,50 | 4,49            | 21 | 4,82                                     | 4,35 | 4,36            | 20 | 4,22                                     | 4,33 | 4,31            | 21 | 4,04                                     | 3,95 | 3,94        | 17 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,70;4,37]     |    |  |      | [4,20;5,01]     |    |  |      | [4,09;4,88]     |    |  |      | [4,03;4,70]     |    |  |      | [3,96;4,66]     |    |  |      |             |    |
| 107                 | 47,9%           | 37,5% | 83,3%               | 3,94                                     | 4,07 | 4,14            | 23 | 4,20                                     | 4,14 | 4,10            | 25 | 4,06                                     | 3,96 | 3,82            | 22 | 4,56                                     | 4,65 | 4,63            | 19 | 4,12                                     | 4,34 | 4,32            | 25 | 3,85                                     | 3,75 | 3,68        | 24 |
|                     |                 |       |                     |  |      | [3,82;4,45]     |    |  |      | [3,74;4,47]     |    |  |      | [3,44;4,21]     |    |  |      |                 |    |  |      | [3,99;4,64]     |    |  |      | [3,34;4,03] |    |
| 109*                | 66,7%           | 25,0% | 100,0%              | 4,00                                     | 5,00 | 4,62            | 1  | 4,00                                     | 3,00 | 2,82            | 1  | 4,50                                     | 5,00 | 4,75            | 1  | 4,50                                     | 5,00 | 5,00            | 1  | 3,50                                     | 5,00 | 4,82            | 1  | 4,00                                     | 4,00 | 3,90        | 1  |
| 110*                | 17,1%           | 36,4% | 66,7%               | 3,83                                     | 4,11 | 4,54            | 7  | 3,75                                     | 3,42 | 4,00            | 8  | 4,50                                     | 3,67 | 4,10            | 8  | 3,80                                     | 3,83 | 4,03            | 8  | 4,17                                     | 4,00 | 4,08            | 8  | 3,33                                     | 3,50 | 4,07        | 8  |

| Code de la Clinique | Taux de réponse |       | Facteurs ajustement | Question 1 Moyenne<br>(Collectif : 4.02) |      |                     |    | Question 2 Moyenne<br>(Collectif : 4.14) |      |                     |    | Question 3 Moyenne<br>(Collectif : 4.11) |      |                     |    | Question 4 Moyenne<br>(Collectif : 4.33) |      |                     |    | Question 5 Moyenne<br>(Collectif : 4.21) |      |                     |    | Question 6 Moyenne<br>(Collectif : 3.77) |      |                     |    |
|---------------------|-----------------|-------|---------------------|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|--|------|---------------------|----|
|                     | 2021            | 2022  |                     | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    | 2021                                     |      | 2022                |    |  |      |                     |    |
|                     | %               | %     |                     | 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  |  |      |                     |    |
| 112                 | 34,8%           | 29,4% | 87,5%               | 4,36                                     | 4,13 | 3,99<br>[3,69;4,28] | 27 | 4,57                                     | 4,39 | 4,29<br>[3,94;4,64] | 27 | 4,11                                     | 4,00 | 3,82<br>[3,47;4,17] | 27 | 4,30                                     | 4,34 | 4,20<br>[3,90;4,51] | 25 | 4,36                                     | 4,29 | 4,12<br>[3,81;4,43] | 27 | 4,00                                     | 4,15 | 4,02<br>[3,67;4,37] | 24 |
| 113                 | 29,8%           | 28,7% | 96,0%               | 4,04                                     | 4,12 | 3,99<br>[3,68;4,30] | 24 | 4,24                                     | 4,20 | 4,10<br>[3,73;4,47] | 24 | 3,52                                     | 4,00 | 3,86<br>[3,49;4,24] | 23 | 3,78                                     | 4,38 | 4,24<br>[3,93;4,56] | 23 | 4,17                                     | 4,52 | 4,36<br>[4,03;4,69] | 24 | 3,55                                     | 3,77 | 3,61<br>[3,25;3,98] | 21 |
| 114                 | 50,0%           | 46,0% | 82,6%               | 3,91                                     | 3,87 | 3,95<br>[3,70;4,20] | 37 | 4,02                                     | 3,98 | 4,04<br>[3,74;4,33] | 37 | 4,23                                     | 4,05 | 4,08<br>[3,78;4,39] | 35 | 4,41                                     | 4,14 | 4,14<br>[3,88;4,40] | 34 | 4,38                                     | 4,02 | 4,04<br>[3,77;4,30] | 37 | 3,78                                     | 3,76 | 3,84<br>[3,56;4,13] | 36 |
| 115*                |                 | 52,1% | 72,0%               |  | 4,00 | 3,81                | 18 |  | 4,04 | 4,02                | 17 |  | 4,16 | 4,13                | 18 |  | 4,33 | 4,24                | 17 |  | 4,13 | 4,09                | 16 |  | 3,64 | 3,35                | 15 |
| 116                 |                 | 52,7% | 82,8%               |  | 4,08 | 4,07<br>[3,74;4,41] | 21 |  | 4,00 | 3,96<br>[3,59;4,34] | 24 |  | 4,04 | 4,02<br>[3,64;4,41] | 22 |  | 4,34 | 4,31<br>[4,00;4,61] | 24 |  | 4,11 | 3,99<br>[3,65;4,34] | 22 |  | 3,71 | 3,57<br>[3,22;3,92] | 23 |

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

## Questionnaire de satisfaction

### Votre satisfaction concernant le séjour de réadaptation

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

Répondre au questionnaire en ligne :

URL : [www.patzu.ch/mcomi](http://www.patzu.ch/mcomi)



#### Questions sur votre séjour de réadaptation

1. **Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?**  
 Excellente     Très bonne     Bonne     Moins bonne     Mauvaise
2. **Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ?**  
 Oui, tout à fait     Plutôt oui     En partie     Plutôt non     Non, pas du tout
3. **Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?**  
 Toujours     Très souvent     Quelquefois     Rarement     Jamais
4. **Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?**  
 Toujours     Très souvent     Quelquefois     Rarement     Jamais  
 *Je n'ai pas eu de questions*
5. **Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?**  
 Oui, tout à fait     Plutôt oui     En partie     Plutôt non     Non, pas du tout
6. **Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.) ?**  
 Excellente     Très bonne     Bonne     Moins bonne     Mauvaise

#### Données personnelles

|  |                                   |  |                                    |                                  |
|--|-----------------------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?</b> |                                   |  |                                    |                                  |
| <input type="checkbox"/> Excellent                         | <input type="checkbox"/> Très bon | <input type="checkbox"/> Bon                                       | <input type="checkbox"/> Moins bon | <input type="checkbox"/> Mauvais |
| <b>Année de naissance</b>                                  | <b>Sexe</b>                       | <b>Votre couverture d'assurance pour ce séjour de réadaptation</b> |                                    |                                  |
| <input type="text"/>                                       | <input type="checkbox"/> Masculin | <input type="checkbox"/> Commune                                   |                                    |                                  |
| <input type="text"/>                                       | <input type="checkbox"/> Féminin  | <input type="checkbox"/> Semi-privée / privée                      |                                    |                                  |

**Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire**

## Mentions légales

---

|  |   |
|--|---|
| Titre  | Satisfaction des patients<br>Réadaptation<br>Rapport comparatif national, mesure 2022   |
| Année  | Janvier 2022  |
| Auteurs  | Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE)<br>Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE)<br>Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE)<br><br>Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patient-e-s de l'ANQ  |
| Membres du groupe qualité satisfaction des patient-e-s | Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève<br>Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona<br>Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis<br>Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau<br>Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern<br>Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich<br>Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie<br>PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland<br>Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens<br>Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie |
| Traduction   | Version allemande : Sabine Dröschel<br>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)<br>Muriel Haldemann<br>Bureau de l'ANQ<br>Weltpoststrasse 5, 3015 Berne<br>T 031 511 38 48, <a href="mailto:muriel.haldemann-scheuner@anq.ch">muriel.haldemann-scheuner@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>  |
| Copyright  | Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)  |