



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 Médecine somatique aiguë - Adultes

Rapport comparatif national

Mesure 2023

Novembre 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.....	6
3 Résultats.....	7
3.1 Description de l'échantillon.....	7
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2023.....	7
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s.....	9
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s et destination à la sortie de l'hôpital.....	11
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus : résultats globaux 2023.....	13
3.3 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS).....	15
3.3.1 Catégorie K111 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 1 (hôpitaux universitaires).....	15
3.3.2 Catégorie K112 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2.....	17
3.3.3 Catégorie K121 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3.....	19
3.3.4 Catégorie K122 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4.....	21
3.3.5 Catégorie K123 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5.....	23
3.3.6 Catégorie K221 : Cliniques de réadaptation.....	25
3.3.7 Catégorie K231 : Cliniques spécialisées – Chirurgie.....	27
3.3.8 Catégorie K234 : Cliniques spécialisées – Gériatrie.....	29
3.3.9 Catégorie K235 : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses.....	31
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées des questions de satisfaction.....	33
4 Synthèse et conclusion.....	40
Bibliographie.....	42
Liste des figures.....	43
Liste des tableaux.....	44
Annexes.....	45
Mentions légales.....	70

Résumé

Contexte

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des patient·e·s adultes hospitalisé·e·s en soins somatiques aigus en 2023. Depuis 2021, cette enquête est organisée tous les deux ans au printemps. C'est la 6^{ème} édition de l'enquête nationale de satisfaction qui utilise la version comportant six questions de satisfaction (version 2.0 du questionnaire).

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 et hôpitaux l'accès en ligne des résultats. De plus, les patient·e·s ont le choix entre un format papier ou en ligne du questionnaire (via l'utilisation d'un code spécifique situé sur la version papier distribuée).

Description de la population

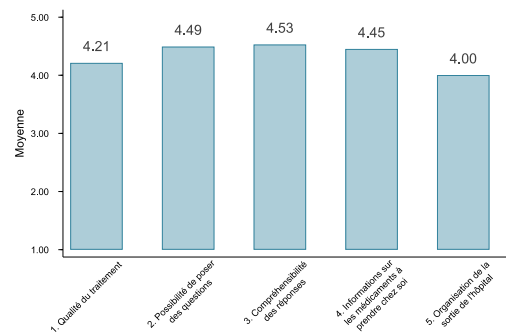
Le taux de réponses de l'enquête 2023 (42,7%) est légèrement supérieur à celui de 2021 (38,4%). Au total, 189 cliniques ont participé à la mesure, pour un total de 32'378 questionnaires inclus dans les analyses. Les caractéristiques sociodémographiques des répondant·e·s sont restées globalement stables : L'âge moyen des répondant·e·s est de 64,3 ans, sont en majorité des femmes (53,1%) et ont une assurance de base avec hospitalisation en division commune (69,9%). L'état de santé auto-reporté montre que la moitié (50,9%) des répondant·e·s ont considéré que leur état de santé était bon et que plus d'un quart (35,7%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête. La nette majorité des répondant·e·s est rentré·e à son domicile à la sortie d'hôpital.

Résultats principaux

Le niveau de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en soins somatiques continue d'être élevé : pour les 5 questions utilisant une échelle allant de 1 à 5, il est en moyenne supérieur ou égal à 4. De plus, au moins un·e patient·e sur deux a coché le niveau de satisfaction le plus élevé à 3 des 5 questions

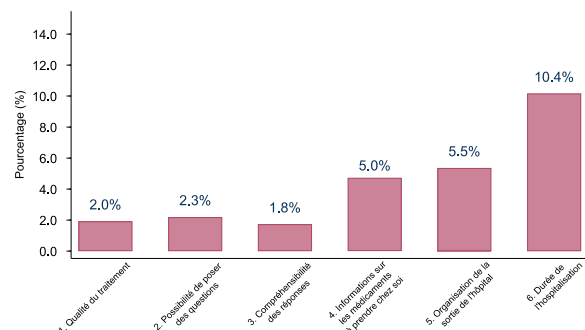
Les meilleurs résultats ont été obtenu pour les questions concernant la compréhensibilité des réponses, le fait d'avoir eu la possibilité de poser des questions et le fait d'avoir reçu des informations sur les médicaments à prendre chez soi, suivies par, la qualité du traitement, pour terminer avec l'organisation de la sortie de l'hôpital. La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle à trois points, a été jugée adéquate par une grande majorité des participant·e·s (89,6%)¹.

Moyennes globales de satisfaction des patient·e·s pour chaque question, 2023



Les réponses problématiques², indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondant·e·s : de 1,8% pour la compréhensibilité des réponses, à 10,4% pour la durée de l'hospitalisation.

Proportion de réponses problématiques par question de satisfaction, 2023



¹ Les résultats de cette question ne sont pas représentés dans le graphique à cause de l'échelle de mesure sur trois points.

² Les réponses problématiques comprennent les deux catégories de réponses les plus négatives aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 1 et 2 sur une échelle en 5 points et les valeurs 1 et 3 pour la durée de l'hospitalisation).

1 Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation par les patient·e·s³ de la qualité des prestations fournies par un établissement de santé constitue un indicateur de qualité important et reconnu et fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ [1]. Ainsi, les hôpitaux et les cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. 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 [2]. Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires de service (p. ex. cliniques et médecins leur adressant des patient·e·s), leur permettant d'en déduire un potentiel d'optimisation, que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et pour le public dans son ensemble.

Par ailleurs, l'agenda de l'enquête a été modifié et les mesures ont lieu désormais tous les deux ans à partir de 2019. Pour rappeler visuellement ce « saut temporel », une ligne en pointillés a été introduite dans les graphiques présentant des comparaisons temporelles. En 2023, l'enquête a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2011, conformément au règlement des données de l'ANQ [3] et du concept d'évaluation [4]. La prochaine mesure est prévue pour 2025.

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

1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport est d'évaluer la satisfaction des patient·e·s adultes (≥16 ans) hospitalisé·e·s en soins somatiques aigus en Suisse en avril 2023. Il présente ainsi les résultats d'abord pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses puis par catégorie d'hôpitaux de l'OFS.

³ Dans ce rapport, les termes « patient·e·s » et « répondant·e·s » désignent tous deux les « individus hospitalisés dans un hôpital/clinique de soins somatiques aigus en 2023 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 ANQ](#) » [4], ainsi que dans « l'aide à la lecture et à l'interprétation » disponible sur le portail web de l'ANQ.

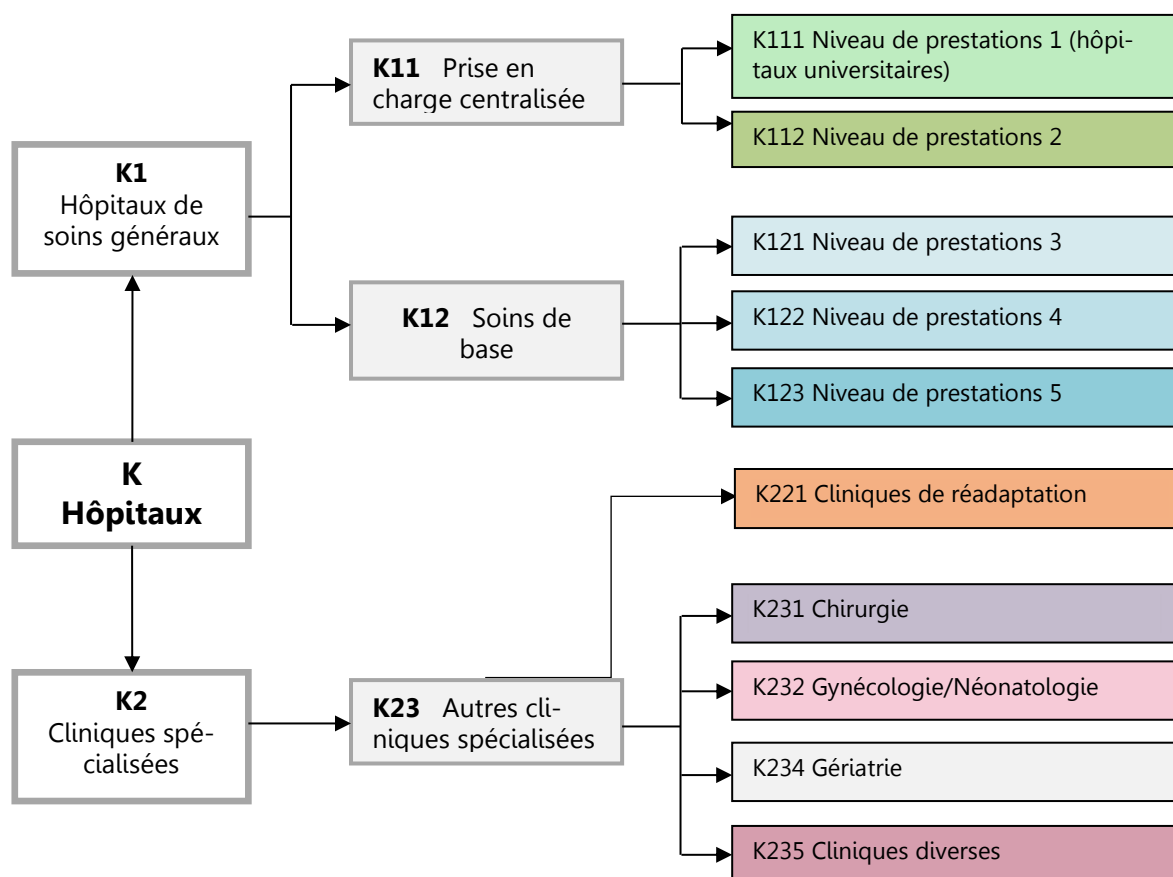
2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tout-e-s les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s dans les hôpitaux/cliniques suisses en soins somatiques aigus, et sorti-e-s entre le 1^{er} et le 30 avril 2023. Les patient-e-s décédé-e-s et ceux/celles n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclu-e-s.

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

Les catégories OFS, c'est-à-dire les hôpitaux/cliniques délivrant des soins somatiques aigus aux adultes [5], sont présentées ci-dessous (Figure 1).

Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes, 2023



2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire papier/online envoyé par courrier postal. Le questionnaire comprenait six questions évaluant six différents aspects de l'hospitalisation (voir questionnaire en annexe) :



(1) *Qualité du traitement*

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



(2) *Possibilité de poser des questions*

Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?



(3) *Compréhensibilité des réponses*

Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?



(4) *Informations sur les médicaments à prendre chez soi*

Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?



(5) *Organisation de la sortie de l'hôpital*

Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?



(6) *Durée de l'hospitalisation*

Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?

La satisfaction concernant les aspects des questions 1 à 5 a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq points ; celle concernant la question 6 sur une échelle de réponse à trois points. La moyenne des évaluations pour les questions de satisfaction utilisant une échelle en 5 points a été calculée à partir de l'attribution d'une valeur numérique de 1 à 5 à chaque modalité de réponse (1 = réponse la plus négative ; 5 = réponse la plus positive). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse [6, 7, 8] – car le principe d'équidistance psychométrique entre les réponses n'est pas respecté – il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles. Seuls trois niveaux ont été considérés pour la question 6 qui évalue la durée de l'hospitalisation (trop courte, adéquate, trop longue) : c'est pourquoi les résultats de cette question sont présentés sous forme de pourcentage et non de moyenne.

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

Ces informations ont été utilisées pour calculer les moyennes ajustées de satisfaction de chaque clinique (facteurs d'ajustement). 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.

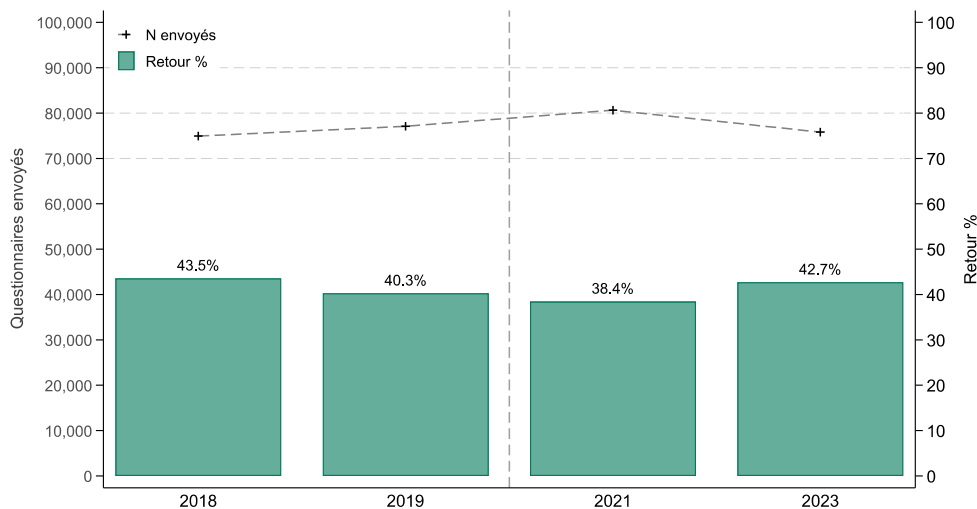
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2023

Au total, 162 (0,5%) questionnaires complètement vides (sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été reçus. Ceux-ci ont été retirés de la base de données pour la mesure 2023. Après cet ajustement, lors de cette sixième enquête nationale de satisfaction auprès des patient·e·s hospitalisé·e·s en soins somatiques, 189 cliniques et hôpitaux ont participé à l'enquête pour un total de 32'378 questionnaires remis sur les 75'808 questionnaires envoyés aux patient·e·s sorti·e·s en avril 2023, ce qui correspond à un taux de réponse de 42,7%. Le taux de réponses 2023 est légèrement supérieur à celui de 2021 (38,4%). Les taux de réponses par hôpital/clinique varient entre un minimum de 23,6% et un maximum de 80,0% (12,5% et 85,7% respectivement en 2021). Par ailleurs, tandis que plus de deux tiers des hôpitaux/cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses en 2023, 30 hôpitaux/cliniques ont obtenu moins de 20 questionnaires en retour. Parmi les 32'378 répondant·e·s, 3'150 ont choisi de répondre au questionnaire en ligne, représentant le 9,7% des participant·e·s (10,1% en 2021). La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2018, ainsi que le nombre de questionnaires distribués chaque année.

Figure 2 : Evolution du taux de réponses (%) et du nombre de questionnaires envoyés, 2018-2023



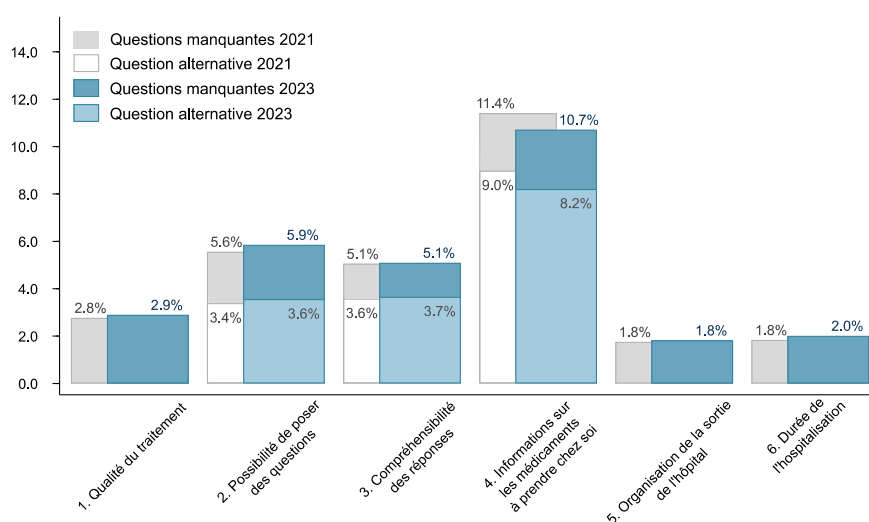
Le tableau 1, ci-dessous, indique les taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital ; les taux les moins élevés, parmi les catégories avec plus de 1'000 répondant-e-s, sont observés pour les hôpitaux universitaires (K111, 38,2%) et les plus élevés pour les cliniques de chirurgie (K231, 55,3%).

Tableau 1 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, 2023

Type de hôpital/clinique	Nombre de questionnaires remis	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour (%)
K111	11'871'	4'535	38,2
K112	42'421'	17'901	42,2
K121	8'173	3'431	42,0
K122	6'266	2'831	45,2
K123	1'046	463	44,3
K221	55	21	38,2
K231	4'994	2'763	55,3
K234	448	147	32,8
K235	534	286	53,6

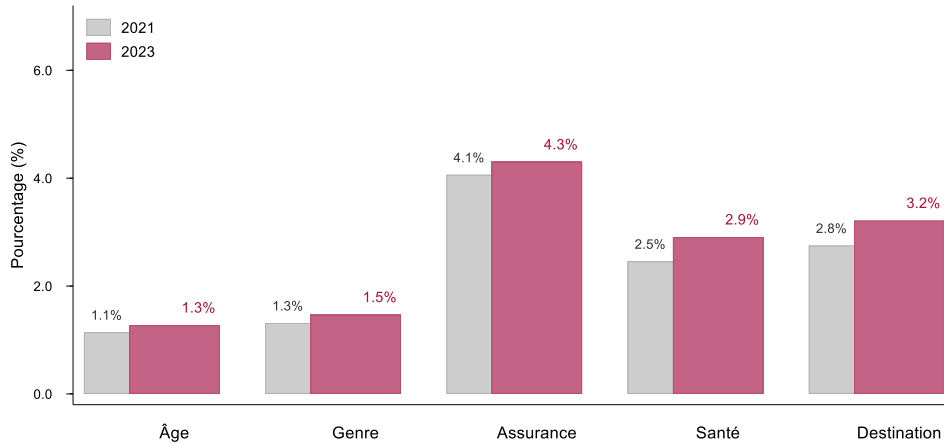
Globalement, une grande majorité des patient-e-s ayant participé à l'enquête ont répondu à toutes les questions de satisfaction (79,6%) et 89,0% des répondant-e-s ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto-reporté et la destination après le séjour à l'hôpital (cf. Tableau 15 en annexes pour les informations concernant chaque type de hôpital/clinique). Les proportions de données manquantes et de réponses alternatives⁴ à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2021 et 2023 sont présentées dans les figures 3 et 4.

Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2021-2023



⁴ Une réponse alternative est donnée lorsqu'une des options de réponse suivantes est cochée aux questions 2, 3 ou 4 : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas eu de médicaments ».

Figure 4 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021-2023



Commentaires :

- Le taux de réponses global (42,7%) est légèrement supérieur à celui de 2021 mais globalement comparable aux enquêtes précédentes.
- 9,7% des personnes ont choisi de répondre en ligne en 2023 (10,1% en 2021).
- La qualité des données (en termes de proportion de valeurs manquantes) a très faiblement diminué par rapport à 2021 (surtout pour la santé auto-reportée et la destination après la sortie).

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

Les figures 5 à 8 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées, pour les quatre dernières années d'enquête. Le tableau correspondant pour la distribution des classes d'âge se trouve en annexe (cf., Tableau 13).

Figure 5 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2018-2023

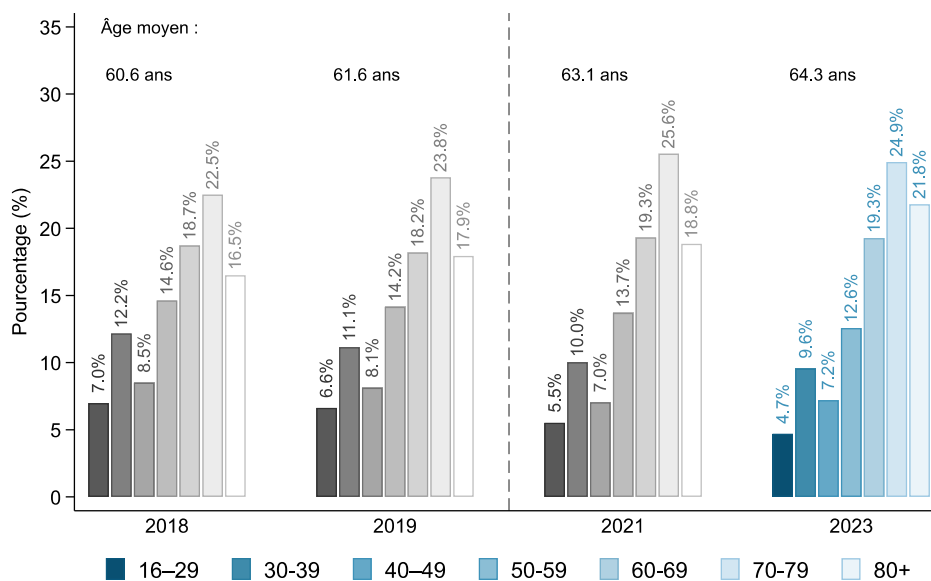
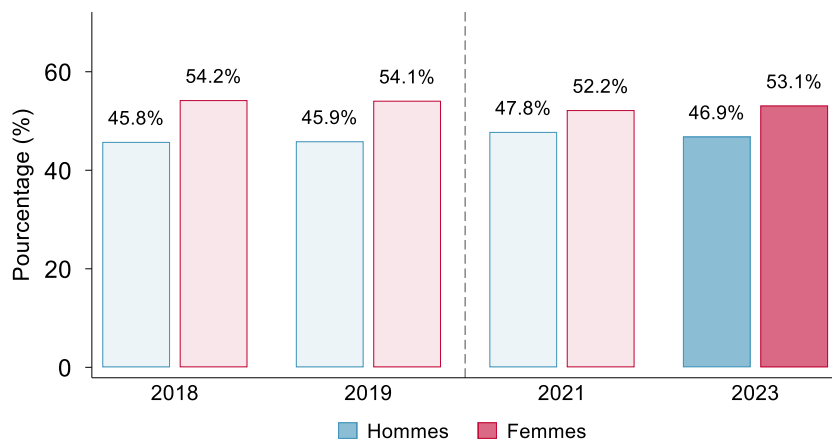


Figure 6 : Distribution du genre des répondant-e-s, 2018-2023



Commentaires :

- L'âge moyen en 2023 est de 64,3 ans.
- La proportion de femmes demeure plus importante que celle des hommes.
- Les proportions des classes d'âge de 60 ans et plus sont majoritaires (66.0%).

Figure 7 : Distribution du type d'assurance des répondant-e-s, 2018-2023

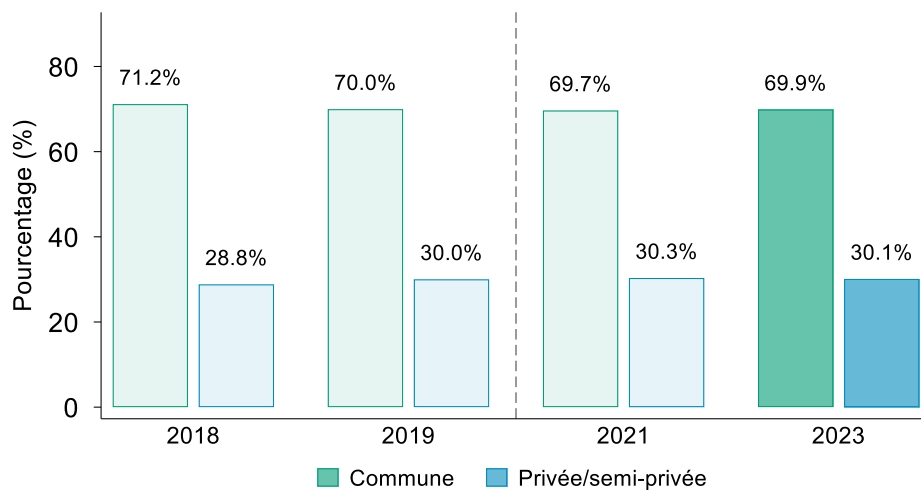
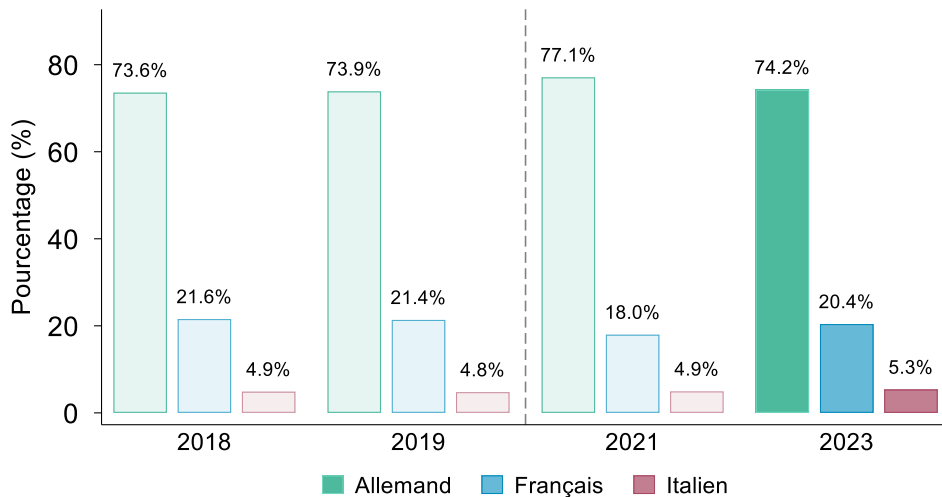


Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2023



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance en commune est plus importante que celle des patient-e-s avec une assurance privée ou semi-privée.
- Globalement, les proportions de questionnaires retournés présentent une majorité de questionnaires en allemand, suivi par le français et l’italien en nette minorité.

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

Ci-dessous, les résultats portent sur l’état de santé auto-reporté des patient-e-s et leur destination après leur séjour à l’hôpital (Figures 9, 10 et 11). Ces variables sont disponibles depuis 2016 et présentées par année à partir de 2018 ainsi que par catégorie d’âge pour 2023.

Figure 9 : Distribution de l’état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2018-2023

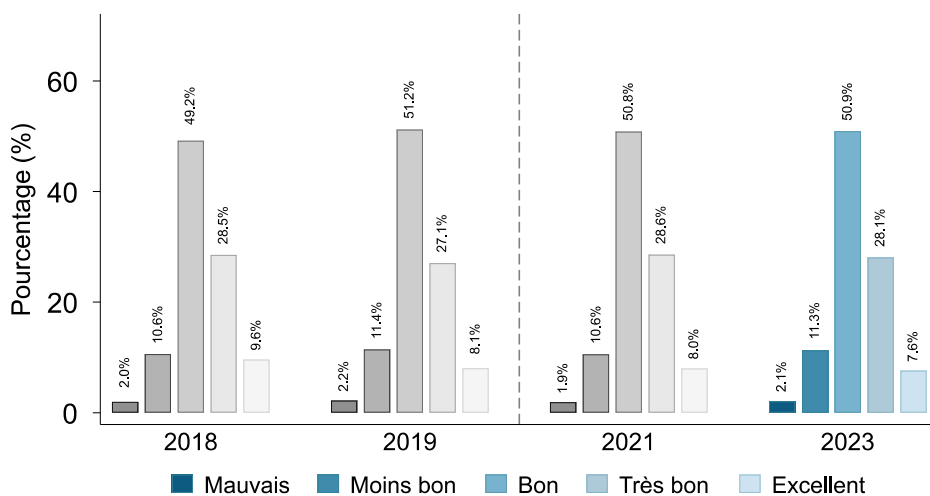


Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, par catégorie d'âge, 2023

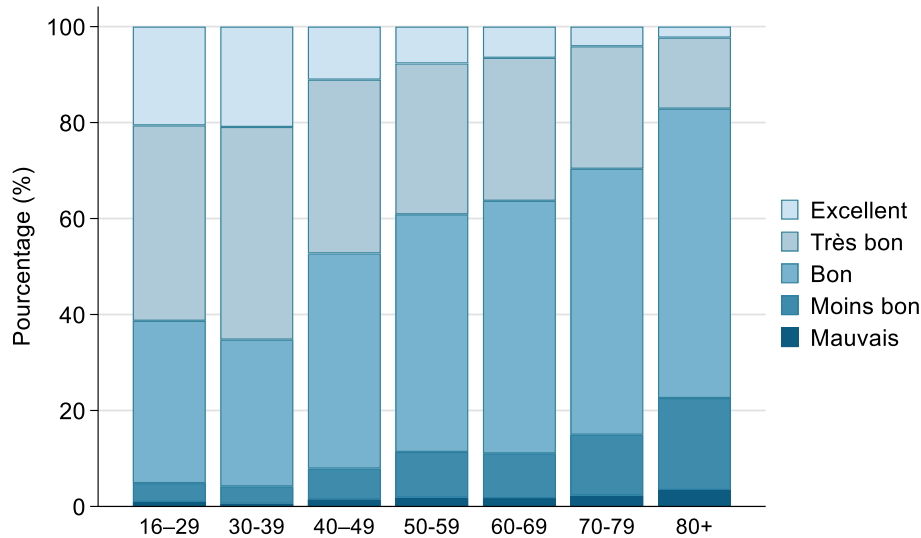
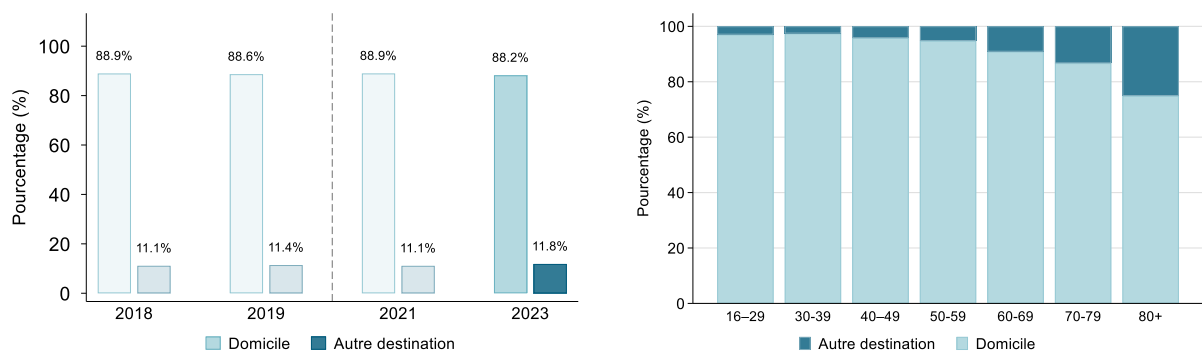


Figure 11 : Distribution des patient-e-s selon la destination à la sortie de l'hôpital, par année et catégorie d'âge, 2023



Commentaires :

- Une majorité des répondant-e-s considèrent que leur état de santé est bon, et un tiers estiment qu'il est très bon ou excellent.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : plus les répondant-e-s sont âgé-e-s plus ils indiquent avoir un état de santé moins bon, mauvais ou bon, alors que c'est l'inverse dans le cas d'un état de santé définit comme très bon et excellent (qui diminue avec l'âge).
- La très grande majorité des répondant-e-s (88.2%) sont rentré-e-s à domicile après leur séjour à l'hôpital. Cette proportion est similaire à celui de 2021 (88,9%).
- A partir de la catégorie des 40-49 ans, la fréquence du domicile comme lieu de destination à la sortie de l'hôpital diminue progressivement.

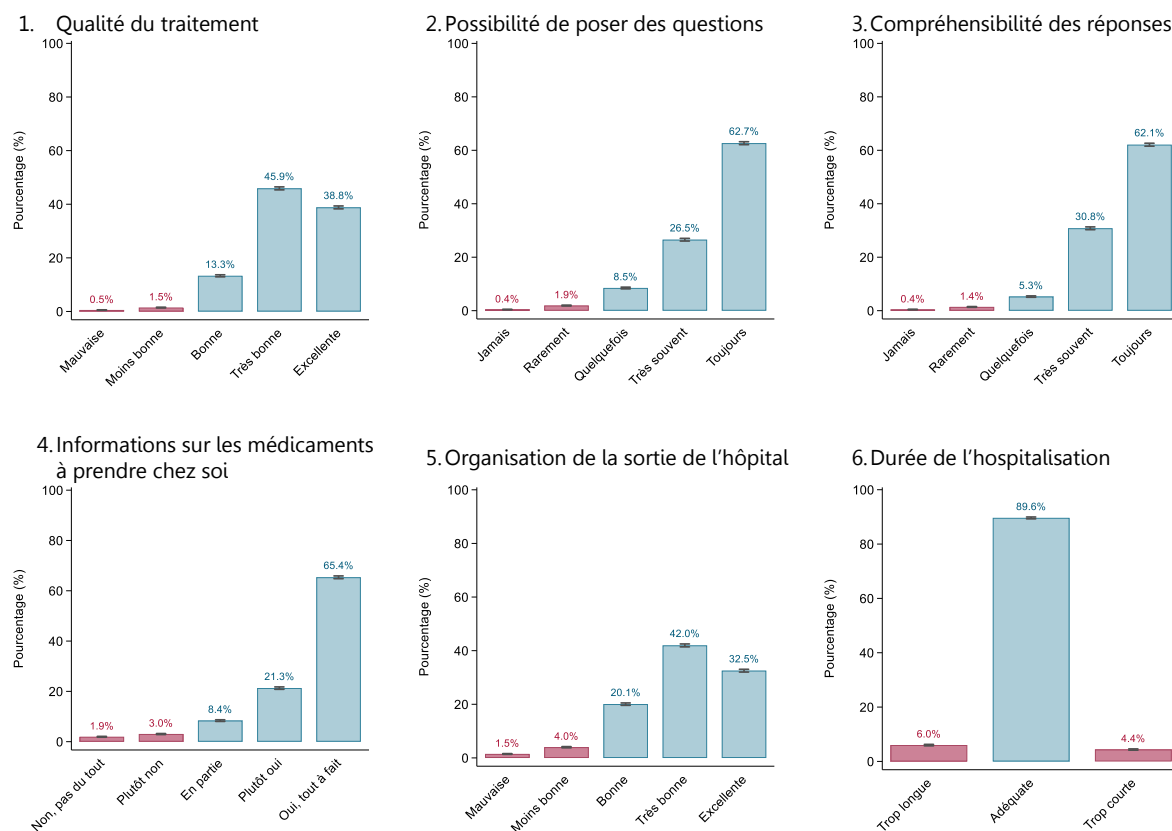
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus : résultats globaux 2023

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

Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 12), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 2). Pour la question 6, qui ne comprend que trois modalités de réponses, les résultats sont donnés uniquement en pourcentages.

Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient-e-s – distribution des réponses pour chaque question, 2023

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge⁵.



⁵ Pour les questions de 1 à 5, les réponses problématiques comprennent les deux catégories de réponses les plus négatives aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 1 et 2 sur une échelle en 5 points). Pour la question 6, ces réponses sont représentées par les indications d'une durée d'hospitalisation trop longue ou trop courte (c.-à-d., les valeurs 1 et 3).

Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2023

Nombre de questionnaires retournés :32'378	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 32'378)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	31'438'	4,21	[4,20; 4.22]	2.0%	2,9%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	30'482'	4,49	[4,48; 4.50]	2.3%	5,9%	3,6%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	30'728'	4,53	[4,52; 4.54]	1.8%	5,1%	3,7%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	28'908'	4,45	[4,44; 4.46]	5.0%	10,7%	8,2%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	31'788'	4,00	[3,99; 4.01]	5.5%	1,8%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	31'727'	89.6%*	[89,3; 90,0]	10.4%	2,0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 32'378 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions de satisfaction mesurées sur une échelle en 5 points présentent un niveau de satisfaction élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 3 (compréhensibilité des réponses), 2 (possibilité de poser des questions) et 4 (information sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 89,6% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 10,4%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (5,5%) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (5,0%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 2,0% ; 2,3% et 1,8%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 10,7% ; 5,9% et 5,1%) ; 8,2% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement 3,6% et 3,7%).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond et ce à un taux qui dépasse 50% pour ces deux dernières⁴.

⁴ On peut supposer qu'un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique (c.-à-d. que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure). Dans ce 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 supposer que l'échelle utilisée n'est pas la plus adéquate et que des répondant-e-s auraient peut-être choisi une valeur plus élevée que celle proposée (5). 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, il se peut que les résultats se révéleraient plus contrastés.

3.3 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS)

Dans cette section, les pourcentages et les moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95%, ainsi que les détails des réponses par question, sont présentés pour chaque catégorie OFS d'hôpital. Les résultats par catégorie sont résumés dans un seul tableau en annexe (Tableau 12). L'évolution des résultats de 2018-2023 est présentée dans l'annexe pour chaque catégorie OFS d'hôpital.

La catégorie K232 (Cliniques spécialisées : Gynécologie/Néonatalogie) n'a pas été représentée car elle ne comportait aucune clinique participante. Rappelons aussi que les hôpitaux/cliniques sont attribués à la catégorie correspondante sur la base des informations fournies par les institutions elles-mêmes.

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

Cette catégorie englobe les cinq hôpitaux universitaires de Suisse. Un total de 4'535 questionnaires a été retourné pour cette catégorie (14,0% de l'échantillon global, 2021 : 3'559) et le taux de réponses est de 38,2% (2021 : 28,3%).

Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K111 – distribution des réponses par question

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

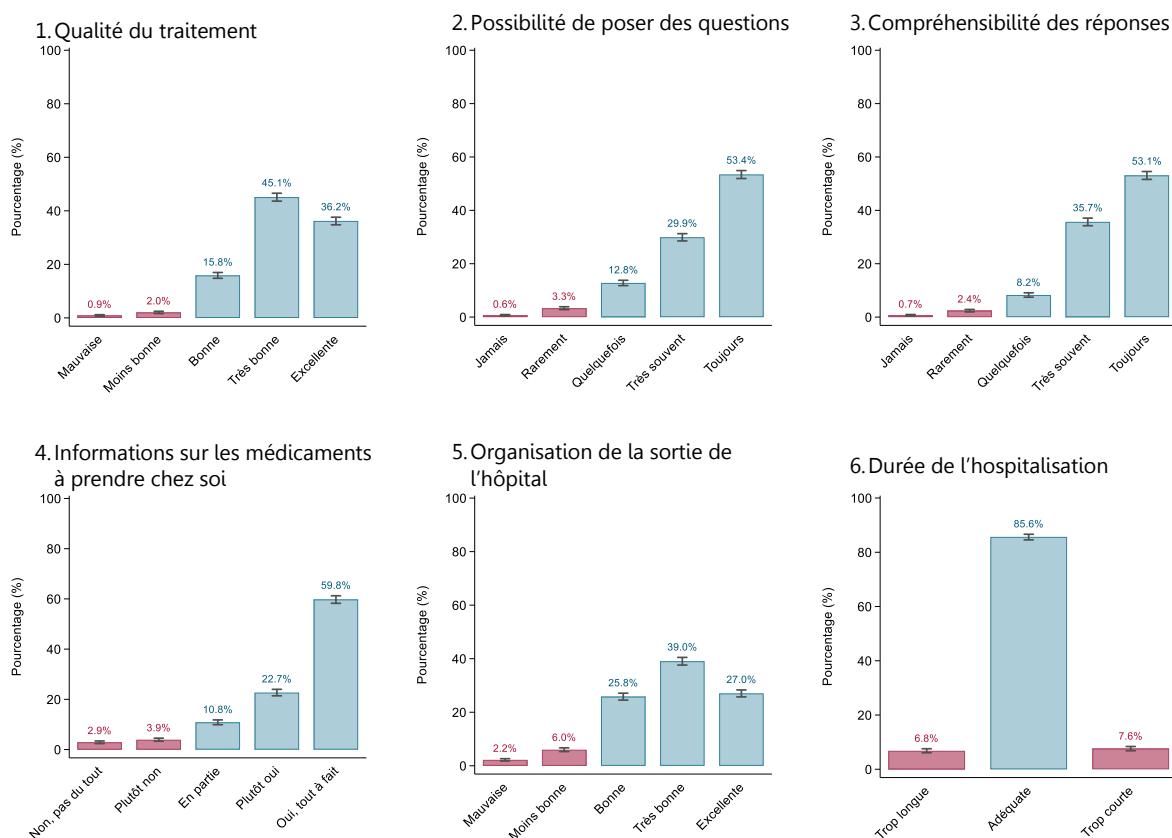


Tableau 3 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)

K111 : 4'535 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N = 4'535)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	4'386	4,14	[4,11; 4,16]	2,9%	3,3%	
2. Possibilité de poser des questions	4'317	4,32	[4,30; 4,35]	3,9%	4,8%	2,8%
3. Compréhensibilité des réponses	4'356	4,38	[4,36; 4,40]	3,0%	3,9%	2,7%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	4'058	4,33	[4,29; 4,36]	6,8%	10,5%	8,1%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	4'457	3,83	[3,80; 3,86]	8,1%	1,7%	
6. Durée de l'hospitalisation*	4'435	85,6% *	[84,6; 86,7]	14,4%	2,2%	

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 » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 4535 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K111 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction d'intermédiaire à élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 3 (compréhensibilité des réponses), 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) et 2 (possibilité de poser des questions). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 85,6% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basse.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 14,4%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (8,1%) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (6,8%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 2,9% ; 3,9% et 3,0%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 10,5% ; 4,8% et 3,9%) ; 8,1% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement 2,8% et 2,7%).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond à un taux qui dépasse 50%.

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

La catégorie K112 est la plus importante en termes de répondant·e-s, soit 17'901' (15 395 en 2021), c'est-à-dire près de la moitié (55,3%) de l'échantillon global ; elle englobe 72 hôpitaux/cliniques (61 en 2021). Le taux de réponses est de 42,2% (2021 : 39,1%).

Figure 14 : Niveau de satisfaction des patient·e-s de la catégorie K112 – distribution des réponses par question

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

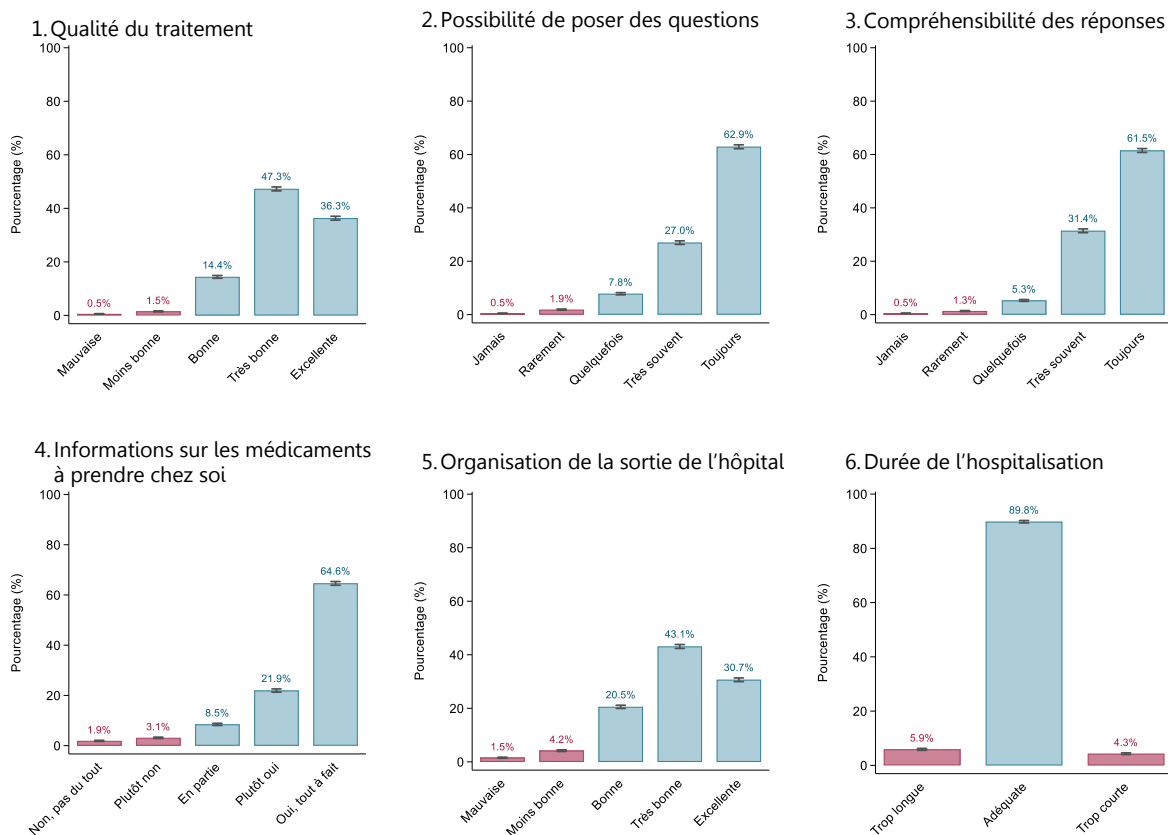


Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2)

K112 : 17'901' questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 17'901)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	17'343'	4,17	[4,16; 4.18]	2,0%	3,1%	
2. Possibilité de poser des questions	16'818'	4,50	[4,49; 4.51]	2,3%	6,0%	3,5%
3. Compréhensibilité des réponses	16'968'	4,52	[4,51; 4.53]	1,8%	5,2%	3,8%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	15'952'	4,44	[4,43; 4.46]	5,0%	10,9%	8,3%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	17'570'	3,97	[3,96; 3.99]	5,7%	1,8%	
6. Durée de l'hospitalisation*	17'524'	89,8%*	[89,4; 90.52]	10,2%	2,1%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 17 901 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K112 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction d'intermédiaire à élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 3 (compréhensibilité des réponses), 2 (possibilité de poser des questions) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 89,8% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 10,2%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (5,7%) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (5,0%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 2,0% ; 2,3% et 1,8%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 10,9% ; 6,0% et 5,2%) ; 8,3% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement, 3,5% et 3,8%).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond à un taux qui dépasse 50%.

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

Cette catégorie comporte 22 hôpitaux/cliniques (2021 : 32). Au total, 3'431 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie (10,6% de l'échantillon total, 2021 : 5337). Un taux de réponses de 42,0% a été atteint (2021 : 37,9%).

Figure 15 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K121 – distribution des réponses par question

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

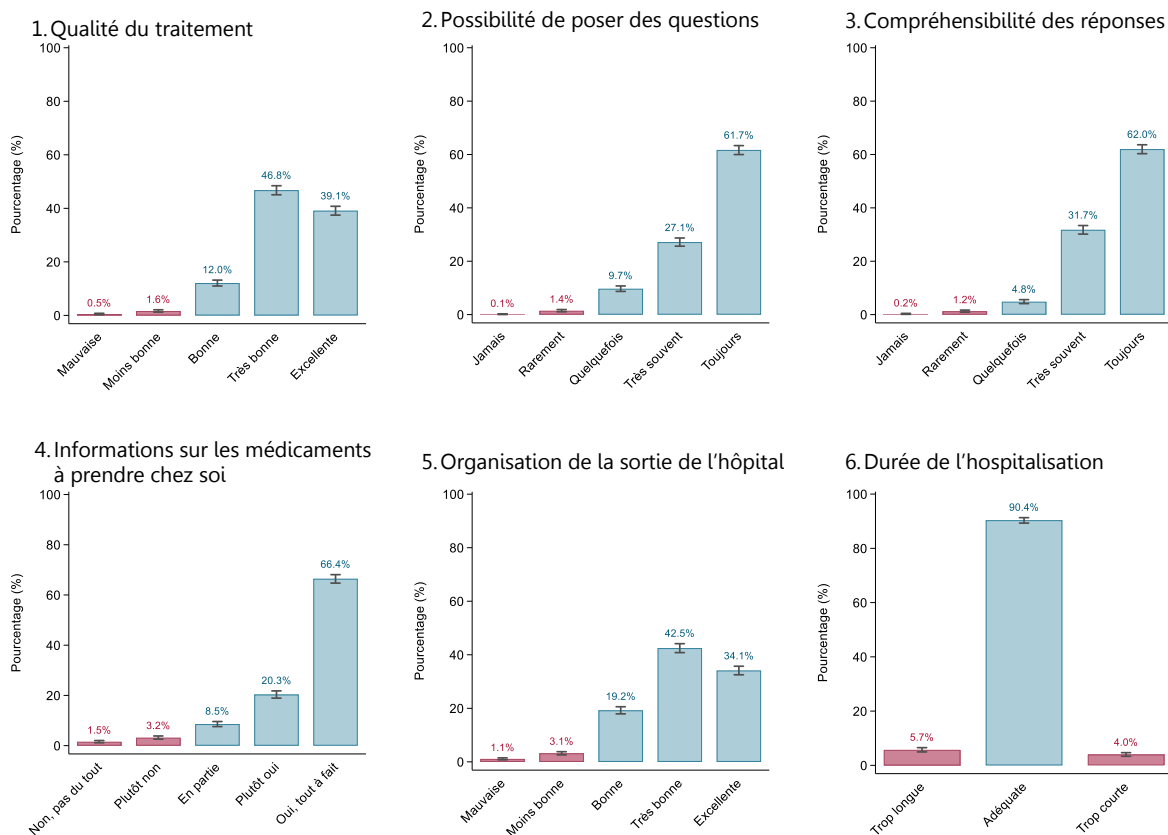


Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3)

K121 : 3'431 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 3'431)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	3'345	4,22	[4,20; 4,25]	2,1%	2,5%	
2. Possibilité de poser des questions	3'227	4,49	[4,46; 4,51]	1,5%	5,9%	4,1%
3. Compréhensibilité des réponses	3'241	4,54	[4,52; 4,56]	1,5%	5,5%	4,0%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	3'006	4,47	[4,44; 4,50]	4,7%	12,4%	9,6%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	3'372	4,05	[4,02; 4,08]	4,2%	1,7%	
6. Durée de l'hospitalisation*	3'359	90,4%*	[89,3; 91,3]	9,6%	2,1%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 3431 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K121 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 3 (compréhensibilité des réponses), 2 (possibilité de poser des questions) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90,4% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 9,6%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (4,7%) et 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (4,2%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 2,1% et 1,5%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 12,4% ; 5,9% et 5,5%) ; 9,6% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement, 4,1% et 4,0%).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond à un taux qui dépasse 50%.

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

Cette catégorie comporte 25 hôpitaux/cliniques (2021 : 25). Au total 2'831 questionnaires ont été retournés (2738 en 2021) par les patient-e-s de cette catégorie (8.7% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 45,2% a été atteint (2021 : 42,6%).

Figure 16 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K122 - distribution des réponses par question

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

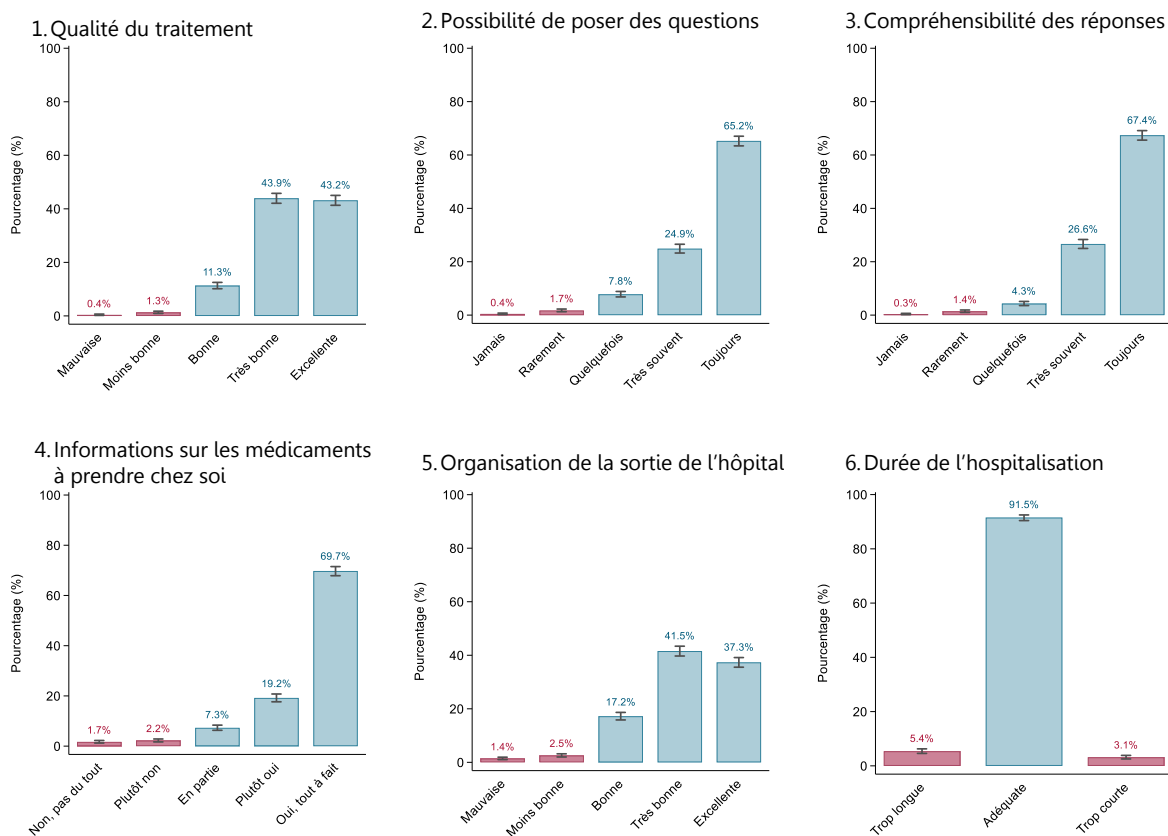


Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4)

K122 : 2'831 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N = 2'831)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	2'757	4,28	[4,25; 4,31]	1,6%	2,6%	
2. Possibilité de poser des questions	2'650	4,53	[4,50; 4,56]	2,1%	6,4%	4,0%
3. Compréhensibilité des réponses	2'667	4,59	[4,57; 4,62]	1,7%	5,8%	4,3%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	2'463	4,53	[4,50; 4,56]	3,9%	13,0%	10,5%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	2'773	4,11	[4,08; 4,14]	3,9%	2,0%	
6. Durée de l'hospitalisation*	2'779	91,5%*	[90,4; 92,5]	8,5%	1,8%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 2831 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K122 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les 3 (compréhensibilité des réponses), questions 2 (possibilité de poser des questions) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 91,5% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 8,5%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (3,9% dans les deux cas). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 1,6% ; 2,1% et 1,7%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 13,0% ; 6,4% et 5,8%) ; 10,5% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement, 4,0% et 4,3%).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond à un taux qui dépasse 50%.

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

Cette catégorie comporte 16 hôpitaux/cliniques (2021 : 16). Un total de 463 questionnaires a été retourné par les patient·e·s de cette catégorie (802 en 2021), ce qui correspond à 1,4% de l'échantillon total. Un taux de réponses de 44,3% a été atteint (2021 : 40,5%).

Figure 17 : Niveau de satisfaction des patient·e·s de la catégorie K123 – distribution des réponses par question

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

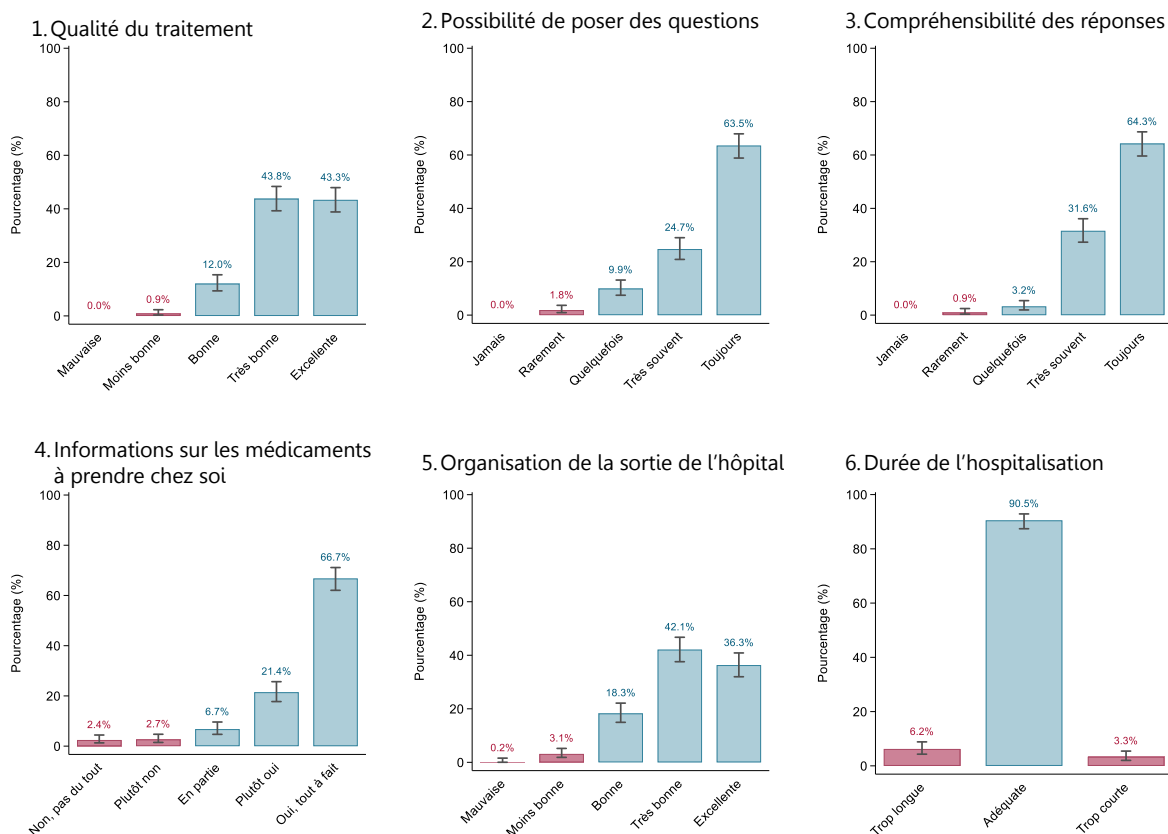


Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5)

K123 : 463 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N = 463)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	457	4,30	[4,23; 4,36]	0,9%	1,3%	
2. Possibilité de poser des questions	433	4,50	[4,43; 4,57]	1,8%	6,5%	4,5%
3. Compréhensibilité des réponses	431	4,59	[4,53; 4,65]	0,9%	6,9%	3,9%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	415	4,47	[4,39; 4,56]	5,1%	10,4%	7,1%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	449	4,11	[4,03; 4,19]	3,3%	3,0%	
6. Durée de l'hospitalisation*	452	90,5%*	[87,4; 93,0]	9,5%	2,4%	

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 » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 463 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K123 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 3 (compréhensibilité des réponses), 2 (possibilité de poser des questions) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90,5% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 9,5%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (5,1%) et 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (3,3%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (0,9% pour les questions 1 et 3 et 1,8% pour la question 2).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 3 (compréhensibilité des réponses) et 2 (possibilité de poser des questions) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 10,4% ; 6,9% et 6,5%) ; 7,1% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement, 4,5% et 3,9%).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond à un taux qui dépasse 50%.

3.3.6 Catégorie **K221** : Cliniques de réadaptation

Cette catégorie comporte 3 cliniques (2021 : 0). Un total de 21 questionnaires a été retourné par les patient·e·s de cette catégorie, ce qui correspond à 0,1% de l'échantillon total. Un taux de réponses de 38,2% a été atteint. Ces analyses étant basées sur à peine plus de 20 questionnaires, la distribution des réponses et par conséquent la précision des paramètres estimés (proportions et moyennes) s'en trouvent affectées ; les intervalles de confiance sont plus étendus.

Figure 18 : Niveau de satisfaction des patient·e·s de la catégorie K221 – distribution des réponses par question

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

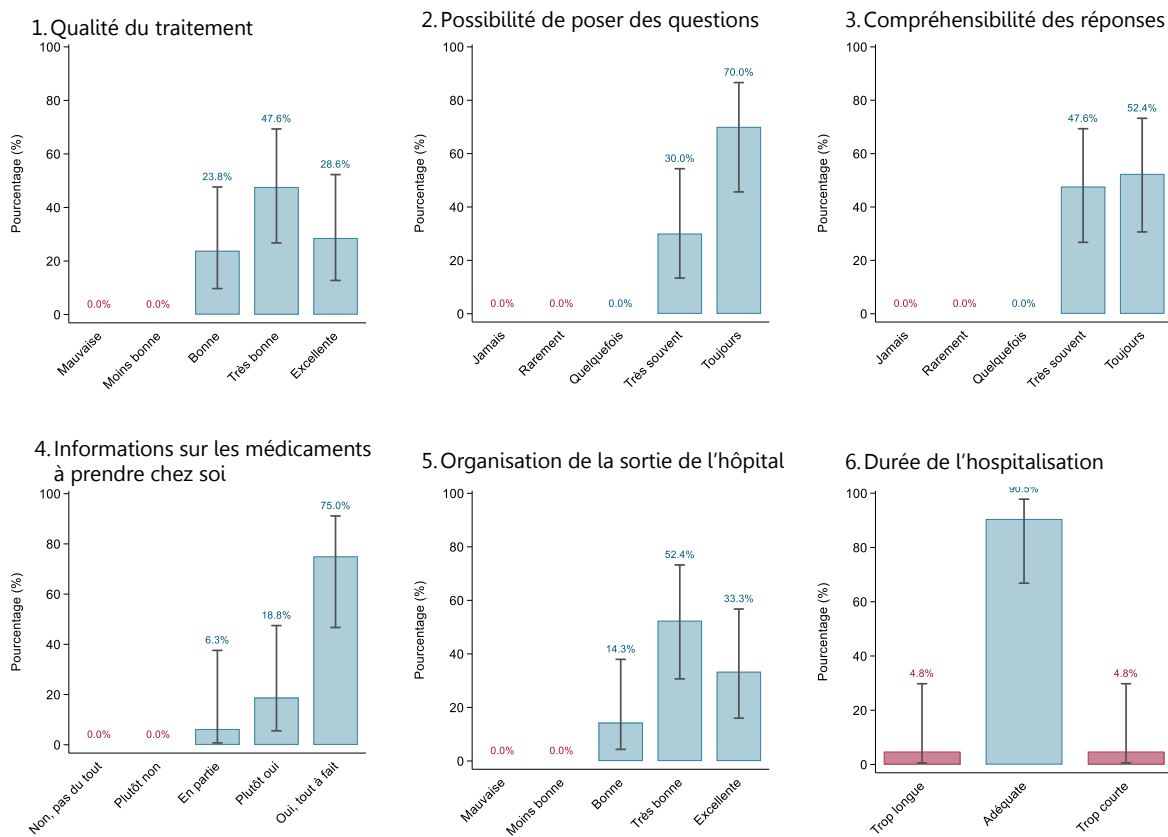


Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K221 (Clinique de réadaptation)

K221 : 21 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N = 21)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	21	4,05	[3,71; 4,38]	0,0%	0,0%	
2. Possibilité de poser des questions	20	4,70	[4,48; 4,92]	0,0%	4,8%	4,8%
3. Compréhensibilité des réponses	21	4,52	[4,29; 4,76]	0,0%	0,0%	0,0%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	16	4,69	[4,37; 5,01]	0,0%	23,8%	19,0%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	21	4,19	[3,88; 4,50]	0,0%	0,0%	
6. Durée de l'hospitalisation*	21	90,5%*	[69,6; 98,8]	9,5%	0,0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 21 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K221 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 2 (possibilité de poser des questions), 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) et 3 (compréhensibilité des réponses). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90,5% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « organisation de la sortie de l'hôpital » et « qualité du traitement » (questions 5 et 1, respectivement) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 9,5%, la question avec la proportion plus élevée de réponses problématiques, alors que la proportion de réponses problématiques des questions restantes est nul (0%)⁵.
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) et 2 (possibilité de poser des questions) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (respectivement 23,8% et 4,8%) ; 19,0% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour la question 2 (4,8%).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond à un taux qui dépasse 50%.

⁵ Ce dernier résultat est très probablement lié au nombre très limité de répondant-e-s pour cette catégorie d'hôpital.

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

Cette catégorie comporte 30 hôpitaux/cliniques (28 en 2021). Un total de 2'763 questionnaires a été retourné (2'668 en 2021) par les patient·e·s de cette catégorie (8,6% de l'échantillon global) et un taux de réponses de 55,3% a été atteint (2021 : 52,5%).

Figure 19 : Niveau de satisfaction des patient·e·s de la catégorie K231 – distribution des réponses par question

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

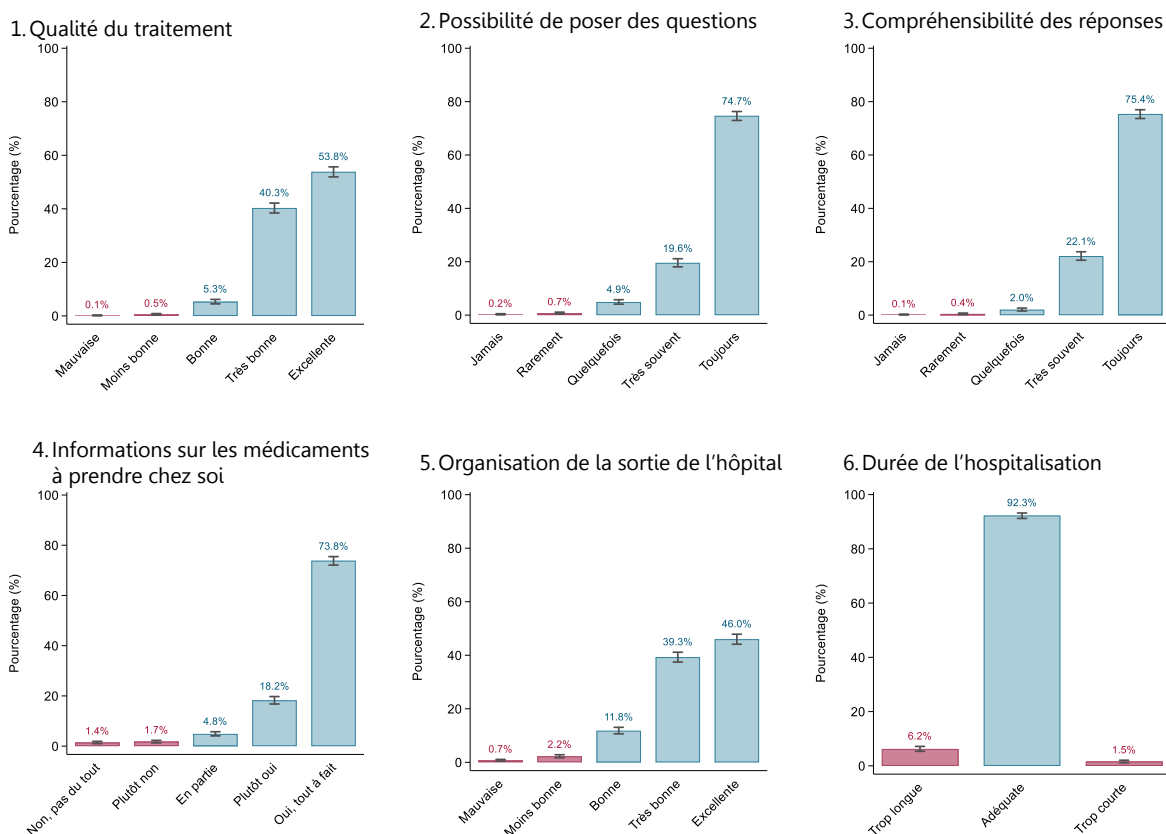


Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)

K231 : 2'763 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N = 2'763)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	2'713	4,47	[4,45; 4,50]	0,6%	1,8%	
2. Possibilité de poser des questions	2'608	4,68	[4,65; 4,70]	0,9%	5,6%	3,9%
3. Compréhensibilité des réponses	2'637	4,72	[4,70; 4,74]	0,5%	4,6%	3,6%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	2'602	4,61	[4,58; 4,64]	3,1%	5,8%	4,5%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	2'718	4,28	[4,25; 4,31]	2,9%	1,6%	
6. Durée de l'hospitalisation*	2'740	92,3%*	[91,2; 93,2]	7,7%	0,8%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 2763 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K231 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 3 (compréhensibilité des réponses), 2 (possibilité de poser des questions) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 92,3% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 7,7%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (3,1%) et 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (2,9%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 0,6%, 0,9% et 0,5%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 5,8% ; 5,6% et 4,6%) ; 4,5% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement, 3,9% et 3,6%).
- Les questions 1, 2, 3, 4 et 5 présentent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par la majorité des répondant-e-s. Ce taux dépasse 50% pour les questions 1, 2, 3, et 4.

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

Cette catégorie ne comporte que quatre hôpitaux/cliniques (2021 : 7). Au total, 147 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie (2021 : 86), qui représentaient 0,5% de l'échantillon total ; un taux de réponses de 32,6% a été atteint (2021 : 30,2%). Ces analyses étant basées sur à peine plus de 100 questionnaires, la distribution des réponses et par conséquent la précision des paramètres estimés (proportions et moyennes) s'en trouvent affectées ; les intervalles de confiance sont plus étendus.

Figure 20 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K234 – distribution des réponses par question

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

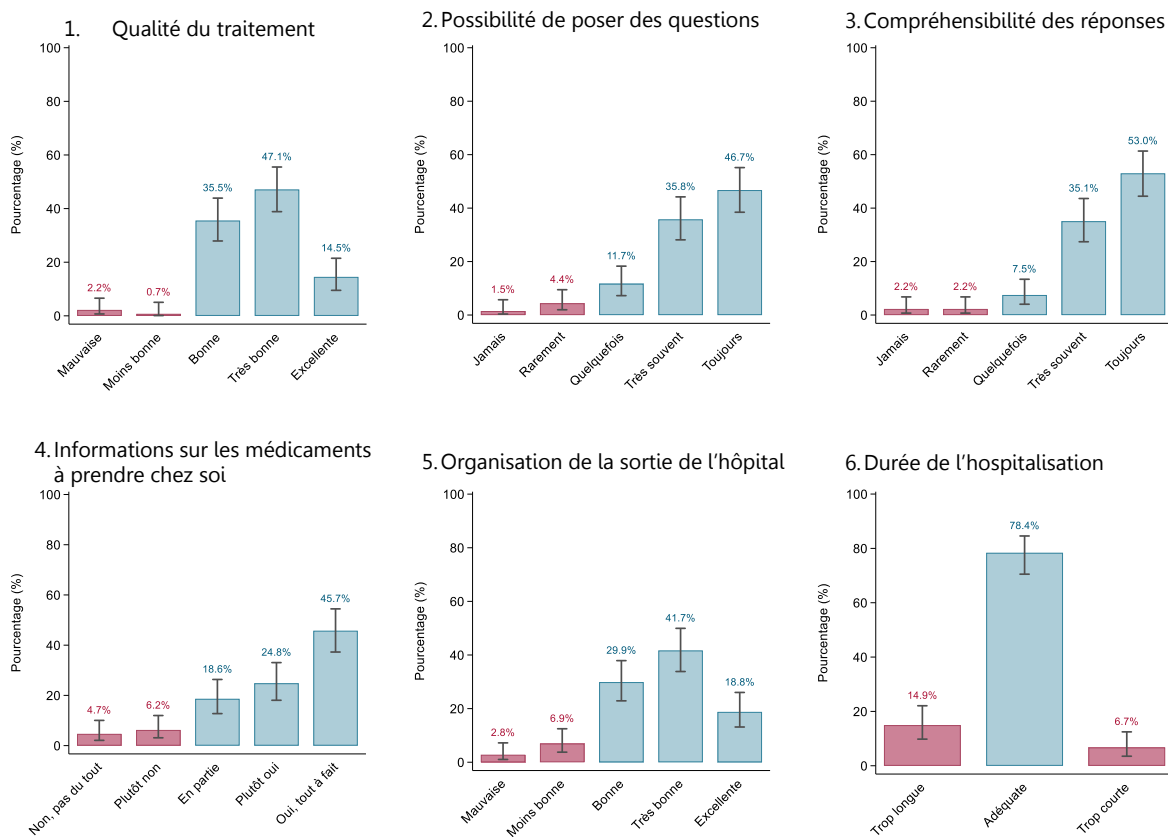


Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)

K234 : 147 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 147)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	138	3,71	[3,57; 3,85]	2,9%	6,1%	
2. Possibilité de poser des questions	137	4,22	[4,06; 4,37]	5,8%	6,8%	4,8%
3. Compréhensibilité des réponses	134	4,34	[4,19; 4,49]	4,5%	8,8%	4,8%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	129	4,01	[3,81; 4,21]	10,9%	12,2%	5,4%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	144	3,67	[3,51; 3,82]	9,7%	2,0%	
6. Durée de l'hospitalisation*	134	78,4%*	[70,4; 85,0]	21,6%	8,8%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 147 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K234 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction d'intermédiaire à élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 3 (compréhensibilité des réponses), 2 (possibilité de poser des questions) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 78,4% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 21,6%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (10,9%) et 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (9,7%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 2,9% ; 5,8% et 4,5%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 3 (compréhensibilité des réponses) et 2 (possibilité de poser des questions) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 12,2% ; 8,8% et 6,8%) ; 5,4% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (4,8% dans les deux cas).
- Les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond important. Pour la question 3 ce taux dépasse 50%.

3.3.9 Catégorie **K235** : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses

Cette catégorie englobe 12 hôpitaux/cliniques (2021 : 14). Un total de 286 questionnaires a été retourné (362 en 2021) par les patient-e-s de cette catégorie (1,1% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 53,6% a été atteint (2021 : 49,1%).

Figure 21 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K235 : distribution des réponses par question

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

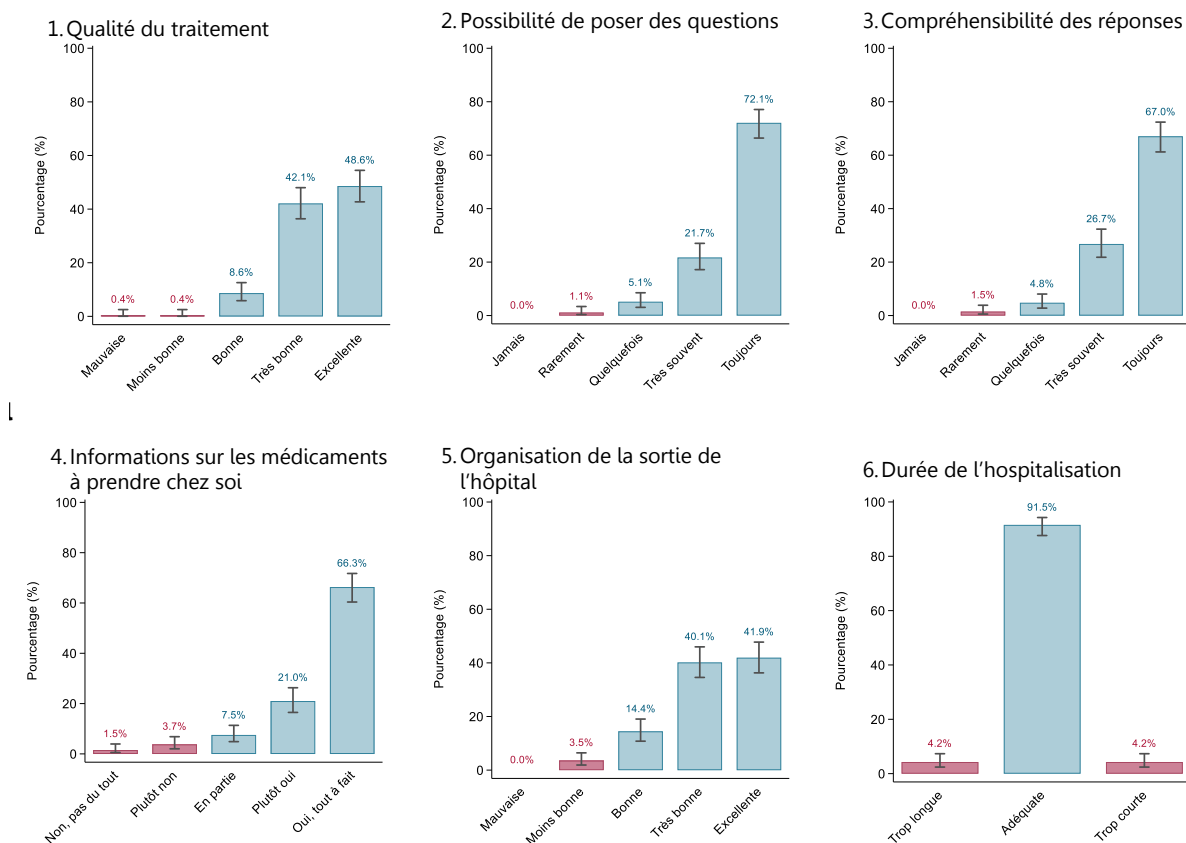


Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques diverses)

K235: 286 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 286)	
					miss.	alt.
1. Qualité du traitement	278	4,38	[4,30, 4,46]	0,7%	2,8%	
2. Possibilité de poser des questions	272	4,65	[4,57, 4,72]	1,1%	4,9%	2,4%
3. Compréhensibilité des réponses	273	4,59	[4,52, 4,67]	1,5%	4,5%	2,8%
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	267	4,47	[4,36, 4,58]	5,2%	6,6%	5,9%
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	284	4,20	[4,11, 4,30.30]	3,5%	0,7%	
6. Durée de l'hospitalisation*	283	91,5%*	[87,6; 94,5]	8,5%	1,0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne » pour les questions de 1 à 5 et « trop longue » ou « trop courte » pour la question 6). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 286 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

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

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Commentaires concernant la catégorie K235 :

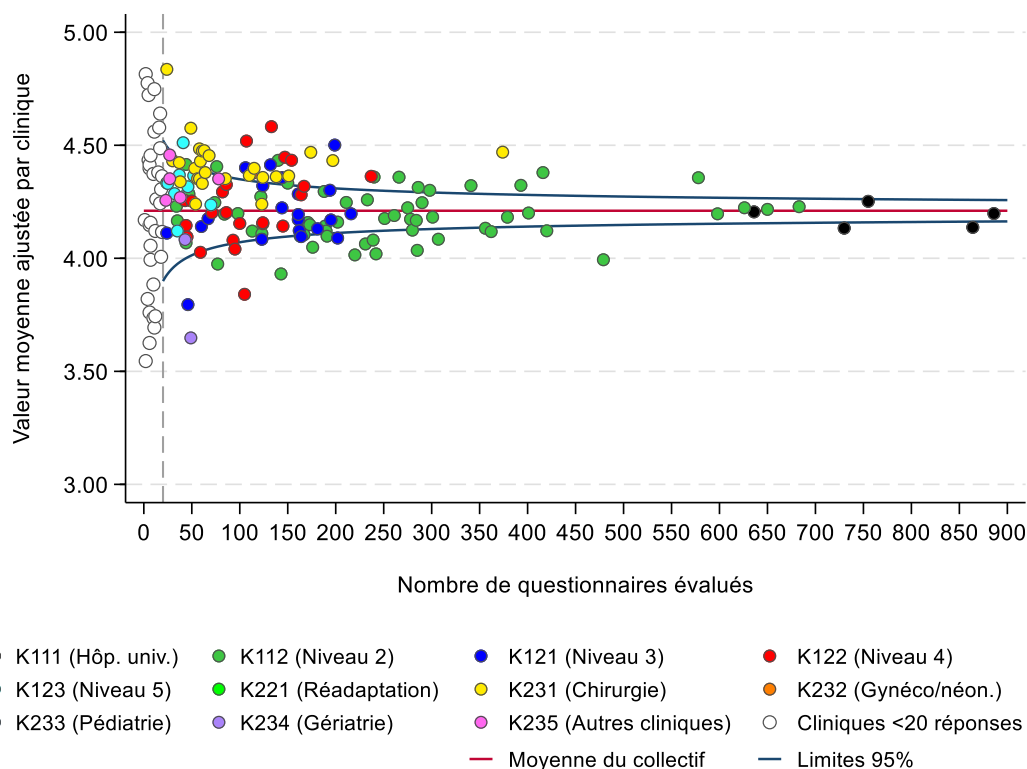
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé : les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi). La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 91,5% des répondant-e-s.
- Les questions sur les thématiques « qualité du traitement » et « organisation de la sortie de l'hôpital » (questions 1 et 5) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La question 6 (durée de l'hospitalisation) présente, avec 8,5%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) (5,2%) et 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) (3,5%). Les questions 1 (qualité des traitements), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) présentent des proportions de réponses problématiques moins élevées (respectivement, 0,7% ; 1,1% et 1,5%).
- Les questions 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (dans l'ordre : 6,6% ; 4,9% et 4,5%) ; 5,9% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4, alors que ces proportions sont moins importantes pour les questions 2 et 3 (respectivement, 2,4% et 2,8%).
- Les questions 1 (qualité du traitement), 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses), 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) et 5 (organisation de la sortie de l'hôpital) présentent un effet plafond important. Pour les questions 2, 3 et 4 ce taux dépasse 50%.

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

Les figures 22 à 27 présentent simultanément les résultats des hôpitaux/cliniques pris en compte dans les analyses au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*); ces derniers représentent les moyennes ajustées pour les questions 1 à 5 séparément des hôpitaux/cliniques. Pour la question 6, qui ne comporte que trois modalités de réponses, la proportion des réponses positives quant à la durée du séjour est indiquée (c.-à-d., durée adéquate). Le nombre total de répondant-e-s ne correspond pas à celui du Tableau 2, puisque dans les figures en entonnoir uniquement les patient-e-s qui ont répondu à la question de satisfaction représentée et à tous les facteurs d'ajustement simultanément (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-reporté et la destination à la sortie de l'hôpital) ont été pris-e-s en compte pour le calcul.

Figure 22 : Graphique en entonnoir, question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N = 28'117')

1. Qualité du traitement



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

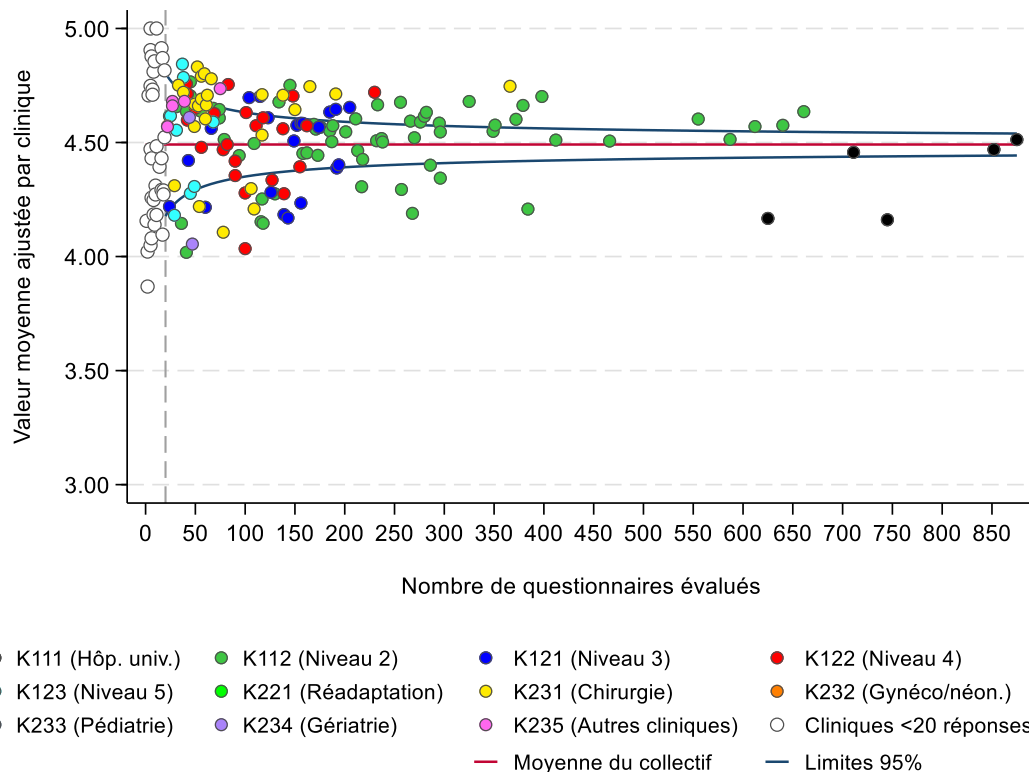
Notes :

- La moyenne globale non-ajustée du collectif pour la question 1 est de 4,21.
- La valeur ajustée observée la plus basse est de 3,65 et la plus élevée de 4,84 ; l'écart est de 1,2⁶ (pour les 154 cliniques avec 20 réponses ou plus).

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

Figure 23 : Graphique en entonnoir, question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=27'254)

2. Possibilité de poser des questions



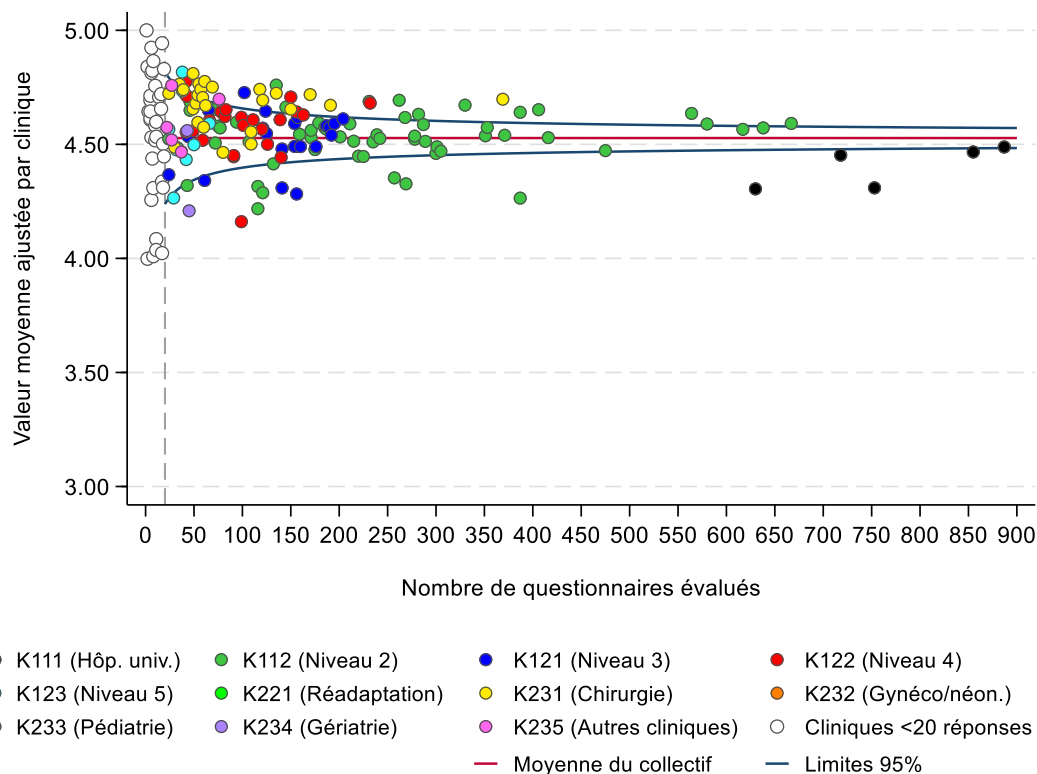
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale non-ajustée du collectif pour la question 2 est de 4,49.
- La valeur ajustée observée la plus basse est de 4,02 et la plus élevée de 4,84 ; l'écart est de 0,8 (pour les 154 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 24 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=27'470')

3. Compréhensibilité des réponses



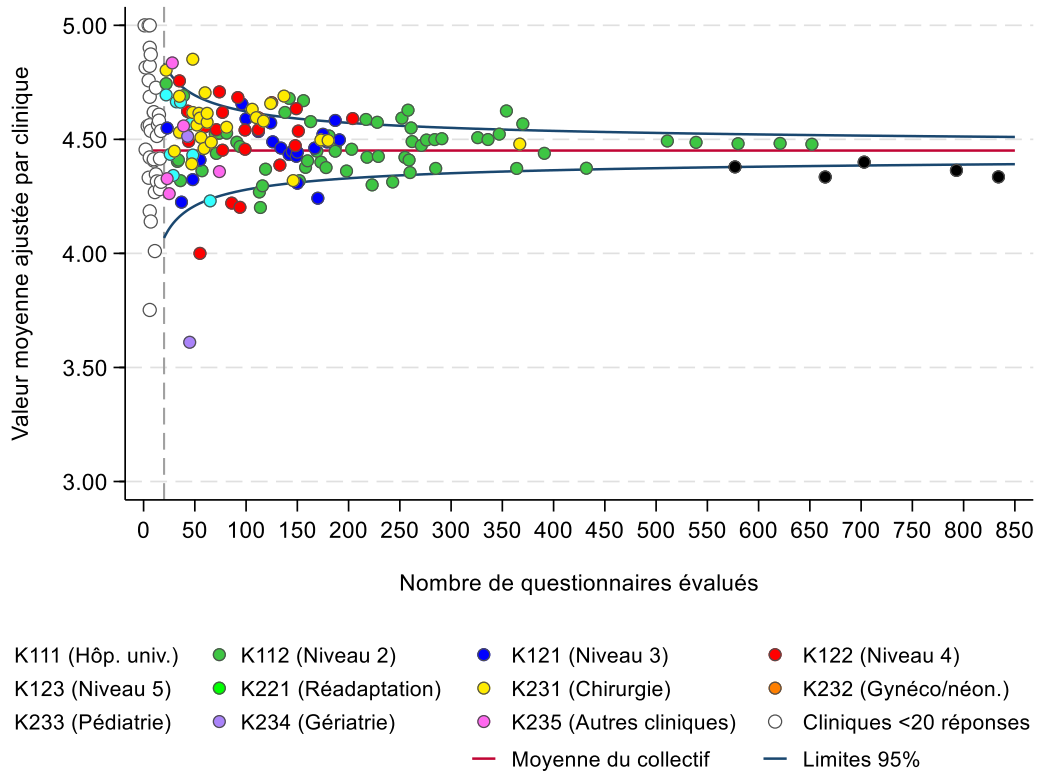
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale non-ajustée du collectif pour la question 3 est de 4,53.
- La valeur ajustée observée la plus basse est de 4,16 et la plus élevée de 4,82 ; l'écart est de 0,7 (pour les 154 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 25 : Graphique en entonnoir, question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=25'834')

4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi



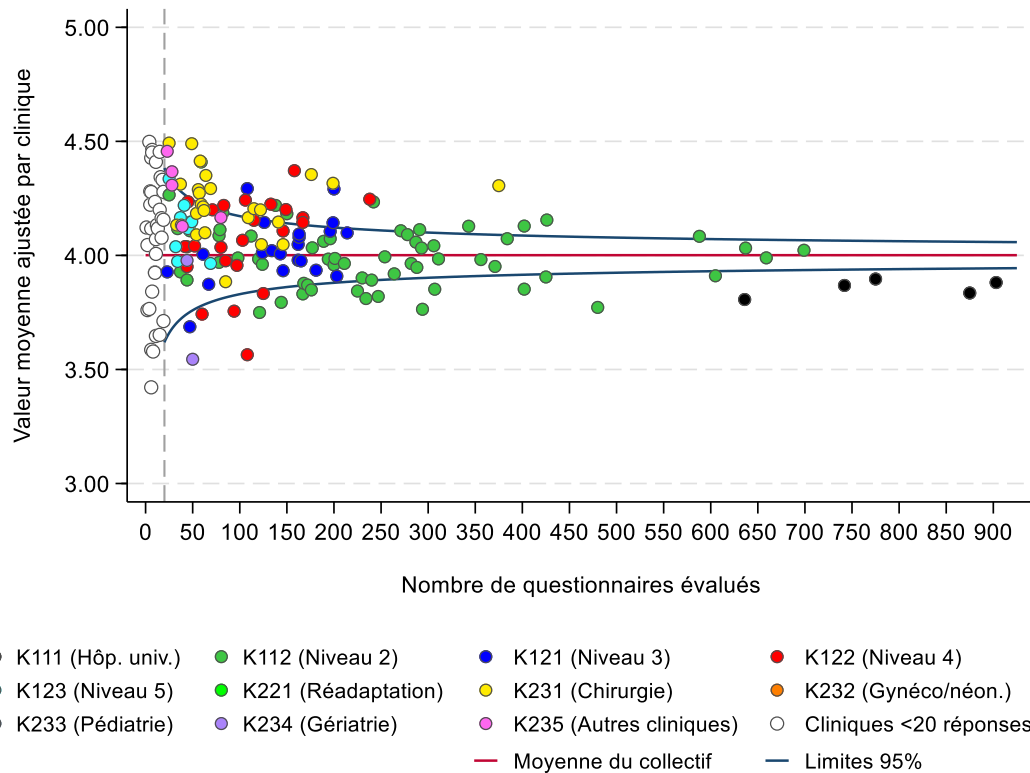
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale non-ajustée du collectif pour la question 4 est de 4,45.
- La valeur ajustée observée la plus basse est de 3,61 et la plus élevée de 4,85 ; l'écart est de 1,2 (pour les 154 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 26 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N = 28'424')

5. Organisation de la sortie de l'hôpital



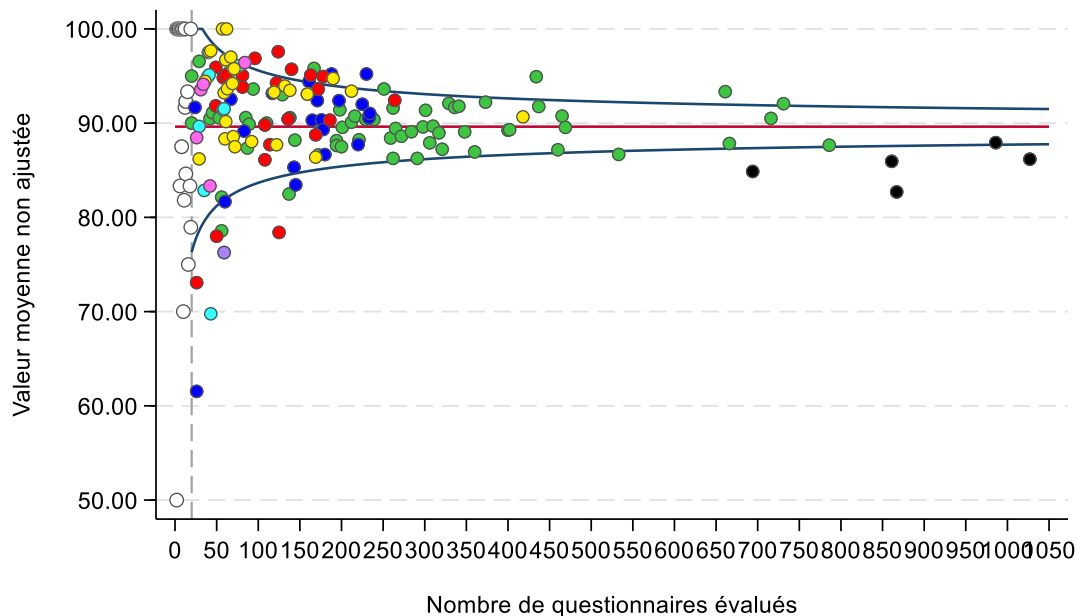
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale non-ajustée du collectif pour la question 5 est de 4,00.
- La valeur ajustée observée la plus basse est de 3,54 et la plus élevée de 4,49 ; l'écart est de 1,0 (pour les 154 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 27 : Graphique en entonnoir, question 6 (proportion des réponses positives, N = 31'727')

6. Durée de l'hospitalisation



- K111 (Hôp. univ.) ● K112 (Niveau 2) ● K121 (Niveau 3) ● K122 (Niveau 4)
- K123 (Niveau 5) ● K221 (Réadaptation) ● K231 (Chirurgie) ● K232 (Gynéco/néon.)
- K233 (Pédiatrie) ● K234 (Gériatrie) ● K235 (Autres cliniques) ○ Cliniques <20 réponses
- Moyenne du collectif — Limites 95%

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

Notes :

- La proportion globale de réponses positives pour la question 6 (i.e. durée de séjour adéquate) est de 89,6%.
- La valeur observée la plus basse est de 61,5%, et la plus élevée de 100,0% ; l'écart est de 38,5 points de %, en valeur absolue (pour les 159 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses ou plus).

Commentaires :

- Parmi les questions mesurées à l'aide d'une échelle en 5 points (questions de 1 à 5), les graphiques en entonnoir montrent qu'un nombre variable des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques se trouve à l'extérieur de l'entonnoir défini par les limites de contrôle à 95% (c.-à-d., un maximum de 51,9% pour la question 2 et un minimum de 24,0% pour la question 4). 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 elle était due au hasard. Ce résultat souligne une certaine différenciation des moyennes des hôpitaux/cliniques par rapport à la moyenne globale en fonction des variables d'ajustement.
- Pour ces questions, la différence entre les moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques est la plus importante pour la question 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), avec un écart de 1,24 sur une échelle en 5 points. L'écart entre les deux valeurs minimales et maximales le plus petit (0,66) a été observé pour la question 3 (compréhensibilité des réponses). Ceci donne une indication de l'ampleur des différences entre les moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques en fonction des questions de satisfaction.
- Pour les hôpitaux/cliniques avec plus de 20 réponses, la moyenne ajustée la plus élevée observée sur l'ensemble des questions est de 4,85 pour la question 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi), suivie de près par les questions 1 (qualité du traitement) et 2 (possibilité de poser des questions) ; la moyenne ajustée la moins élevée est de 3,54 pour la question 5 (préparation de la sortie de l'hôpital). Il y a donc une certaine variabilité entre les moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques en fonction des questions de satisfaction.
- Les points blancs montrent que les valeurs de moyenne ajustée très basses ou très élevées sont généralement observées pour des hôpitaux/cliniques qui ont un petit nombre de réponses (moins de 20) et où il faut s'attendre à des fluctuations aléatoires plus importantes. Il n'est donc pas avisé de les comparer statistiquement à la moyenne ajustée du collectif. Effectivement, lorsque le nombre de répondant-e-s est petit, la variabilité autour de la moyenne augmente de manière plus importante lorsqu'un seul individu donne une évaluation plus ou moins élevée que les autres. Cette variabilité est beaucoup plus petite lorsque le nombre de répondant-e-s est plus élevé, puisque les variations sont intégrées dans un ensemble plus ample d'évaluations. Ces variations rendent l'estimation de la moyenne ajustée moins précise.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes ajustées varie entre 25'834 (question 4) et 28'424 (question 5) ce qui correspond respectivement à 79,8% et 87,8% des 32'378 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.
- Le funnel plot de la question 6, qui comporte trois et pas cinq modalités de réponse, représente la proportion des réponses positives pour chaque hôpital/clinique. Le nombre de points qui se trouvent en dehors des limites de contrôle à 95% est un peu plus petit que pour les autres questions de satisfaction (21,4%), et est réparti de façon équilibrée.

4 Synthèse et conclusion

Synthèse

Une enquête nationale de satisfaction des patient·e·s adultes hospitalisé·e·s en soins somatiques aigus en Suisse est conduite de manière régulière par l'ANQ depuis 2011. D'abord annuelle, l'enquête a lieu tous les deux ans à partir de 2021. L'enquête 2023 est la sixième utilisant le questionnaire court de l'ANQ (version 2.0). Ce rapport présente en détails les résultats de cette dernière enquête.

Le taux de réponses à l'enquête 2023 (42,7%) est légèrement supérieur à celui de 2021 (38,4%). La proportion de répondant·e·s qui ont choisi l'option du questionnaire en ligne est restée pratiquement la même par rapport à l'enquête de 2021 (9,7% en 2023 vs 10,1% en 2021).

Les caractéristiques sociodémographiques des répondant·e·s sont restées globalement stables depuis 2018. L'âge moyen des répondant·e·s est de 64,3 ans avec la majorité des patient·e·s ayant 50 ans ou plus (78,5%). La proportion des femmes chez les répondant·e·s reste très légèrement supérieure à celle des hommes, et environ un/une patient·e sur trois (30,1%) disposait d'une couverture d'assurance privée ou semi-privée pour l'hospitalisation. Un peu plus de huit patient·e·s sur dix (86,6%) considèrent par ailleurs leur santé comme bonne, très bonne, voire excellente, et 88,2% des patient·e·s retournent à leur domicile à la sortie.

La proportion de questionnaire avec au moins une valeur manquante sur les questions sociodémographiques, utilisées pour les ajustements, est légèrement plus importante en 2023 qu'en 2021 (respectivement 11,0% et 9,8%). Cette proportion de valeurs manquantes se répercute dans les analyses des moyennes ajustées, qui ne sont disponibles que pour les patient·e·s ayant des réponses à tous facteurs d'ajustement, sans forcément biaiser leurs résultats, toutefois.

De façon générale, le niveau de satisfaction moyen varie entre 4,00 et 4,53 pour les questions mesurées sur une échelle ordinale à cinq degrés. Ainsi, plus de 65% des répondant·e·s ont exprimé un niveau de satisfaction très élevé pour la question 4 concernant les « informations sur les médicaments à prendre chez soi » ; ce pourcentage de haut niveau de satisfaction tombe à 32,5% pour la question 5 portant sur l'« organisation de la sortie de l'hôpital ». Par ailleurs, les questions 2 (possibilité de poser des questions), 3 (compréhensibilité des réponses) et 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi) présentent un effet plafond prononcé (i.e. la modalité désignant la plus grande satisfaction a été choisie par une majorité de patient·e·s). Les résultats mettent en évidence que les moyennes de satisfaction sont similaires à celles obtenues en 2021. Les proportions de réponses problématiques varient, quant à elles, entre 2,0% pour la question 1 « qualité du traitement » et 5,5% pour la question 5 « organisation de la sortie de l'hôpital ». La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle en trois positions, a été jugée adéquate par la très grande majorité des patient·e·s (89,6%). Des résultats assez similaires se retrouvent lors des analyses par catégories OFS d'hôpitaux/cliniques, à l'exception de la catégorie des cliniques de réadaptation (K221), dont les résultats mettent en évidence des proportions plus importantes de réponses manquantes et de réponses problématiques à la question 4 (informations sur les médicaments à prendre chez soi).

Les résultats des graphiques en entonnoir pour les hôpitaux/cliniques avec ≥ 20 questionnaires analysés, montrent qu'entre environ la moitié des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques (question 2, possibilité de poser des questions) et un minimum d'environ un sixième d'entre elles (question 6, durée de l'hospitalisation) se trouvent à l'extérieur de l'entonnoir défini par les limites de contrôle à 95%. Ceci signifie que la différence entre les moyennes de ces hôpitaux/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.

Ces graphiques montrent aussi que les données des hôpitaux/cliniques comprenant un petit nombre de répondant-e-s (<100 questionnaires) révèlent une distribution asymétrique, avec une proportion majoritaire de leurs scores ajustés se situant au-dessus de la moyenne globale. Ceci peut être dû à plusieurs facteurs et les informations à disposition ne permettent pas de l'expliquer de manière claire. La plus grande dispersion des résultats est observée pour des hôpitaux/cliniques avec un nombre très réduit de réponses (<20), pour lesquels la précision des paramètres estimés est faible et qui ne sont donc pas comparés à la moyenne globale.

Limites de la mesure

Les niveaux de satisfaction des hôpitaux/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 hôpitaux et 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, destination à la sortie de l'hôpital) 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 [9]), 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 [10].

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 [10, 11]. 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 hôpitaux et les cliniques ne sont pas obligés 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 patient-e-s non éligibles pour les enquêtes de satisfaction ANQ n'est de facto pas considéré dans les résultats. Selon les hôpitaux ou 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 hôpitaux/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 un hôpital/clinique de soins somatiques aigus. Ils rendent compte de la perception des patient-e-s concernant un nombre limité d'aspects de leur séjour : la qualité globale du traitement, la possibilité de poser des questions, les informations reçues lors des questions posées et sur les médicaments à prendre chez soi, l'organisation globale de la sortie de l'hôpital et la durée globale de l'hospitalisation.

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 l'hôpital/clinique et l'envoi des questionnaires, qui a pu varier selon les cas.

Bibliographie

1. ANQ-Plan de mesure. Base : Contrat qualité national. Etat des lieux : janvier 2023. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
2. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
3. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de Règlement des données de l'ANQ, Version 1.0. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Reglement-des-donnees.pdf
4. 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. Février 2022, version 5.2. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
5. Statistique des établissements de santé (soins intra-muros). Typologie des hôpitaux, Office Fédéral de la Statistique, Version 5.3, Neuchâtel, 2020, novembre 2022. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/enquetes/ks.assetdetail.23546403.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2*. Charité Berlin (in francese) https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-proc%C3%A9dures-test.pdf
10. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
11. Pernegger V. T., *Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys*. 2004. International Journal for Quality in Health Care 2004. **16** (6): pagg. 433-435 (in inglese).

Liste des figures

Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes, 2023	5
Figure 2 : Evolution du taux de réponses (%) et du nombre de questionnaires envoyés, 2018-2023	7
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2021-2023	8
Figure 4 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021-2023.....	9
Figure 5 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2018-2023	9
Figure 6 : Distribution du genre des répondant-e-s, 2018-2023	10
Figure 7 : Distribution du type d'assurance des répondant-e-s, 2018-2023.....	10
Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2023.....	11
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2018-2023	11
Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, par catégorie d'âge, 2023	12
Figure 11 : Distribution des patient-e-s selon la destination à la sortie de l'hôpital, par année et catégorie d'âge, 2023.....	12
Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient-e-s – distribution des réponses pour chaque question, 2023	13
Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K111 – distribution des réponses par question.....	15
Figure 14 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K112 – distribution des réponses par question.....	17
Figure 15 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K121 – distribution des réponses par question.....	19
Figure 16 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K122 - distribution des réponses par question	21
Figure 17 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K123 – distribution des réponses par question.....	23
Figure 18 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K221 – distribution des réponses par question.....	25
Figure 19 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K231 – distribution des réponses par question.....	27
Figure 20 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K234 – distribution des réponses par question.....	29
Figure 21 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K235 : distribution des réponses par question	31
Figure 22 : Graphique en entonnoir, question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N = 28'117')	33
Figure 23 : Graphique en entonnoir, question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=27'254)	34
Figure 24 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=27'470')	35
Figure 25 : Graphique en entonnoir, question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=25'834')	36
Figure 26 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N = 28'424')	37
Figure 27 : Graphique en entonnoir, question 6 (proportion des réponses positives, N = 31'727')	38
Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus, 2018-2023	46
Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111, 2018-2023.....	47
Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112, 2018-2023.....	47
Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121, 2018-2023.....	48
Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122, 2018-2023.....	48
Figure 33 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123, 2018-2023.....	49
Figure 34 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231, 2018-2023.....	49
Figure 35 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234, 2018-2023.....	50
Figure 36 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235, 2018-2023.....	50

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, 2023	8
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2023	14
Tableau 3 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires).....	16
Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2).....	18
Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)	20
Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)	22
Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)	24
Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K221 (Clinique de réadaptation).....	26
Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie).....	28
Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie).....	30
Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)	32
Tableau 12 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS), 2023	45
Tableau 13 : Age des patient·e·s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an, 2018 - 2023	51
Tableau 14 : Etat de santé auto-reporté par groupe d'âge, 2023	51
Tableau 15 : Résultats principaux de l'enquête de satisfaction patient·e·s, 2018-2023	51
Tableau 16 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital, 2023	52
Tableau 17 : Résultats par hôpital/clinique, 2021 et 2023	53

Annexes

Tableau 12 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS), 2023

Catégorie	K111	K112	K121	K122	K123	K221	K231	K234	K235
Question 1	4,14	4,17	4,22	4,28	4,30	4,05	4,47	3,71	4,38
Question 2	4,32	4,50	4,49	4,53	4,50	4,70	4,68	4,22	4,65
Question 3	4,38	4,52	4,54	4,59	4,59	4,52	4,72	4,34	4,59
Question 4	4,33	4,44	4,47	4,53	4,47	4,69	4,61	4,01	4,47
Question 5	3,83	3,97	4,05	4,11	4,11	4,19	4,28	3,67	4,20
Question 6*	85,6%	89,8%	90,4%	91,5%	90,5%	90,5%	92,3%	78,4%	91,5%
N cliniques/hôpitaux	5	72	22	25	16	3	30	4	12
N questionnaires renvoyés	4535	17 901	3431	2831	463	21	2763	147	286

Note : Questions 1-5 : Moyennes de satisfactions.

Question 6 : proportion des réponses positives (c.-à-d., durée de séjour adéquate).

Nombre de cliniques/hôpitaux : nombre d'hôpitaux/cliniques (sites) qui ont indiqué appartenir à cette catégorie et dont les questionnaires ont été pris en compte pour ces analyses.

Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus, 2018-2023

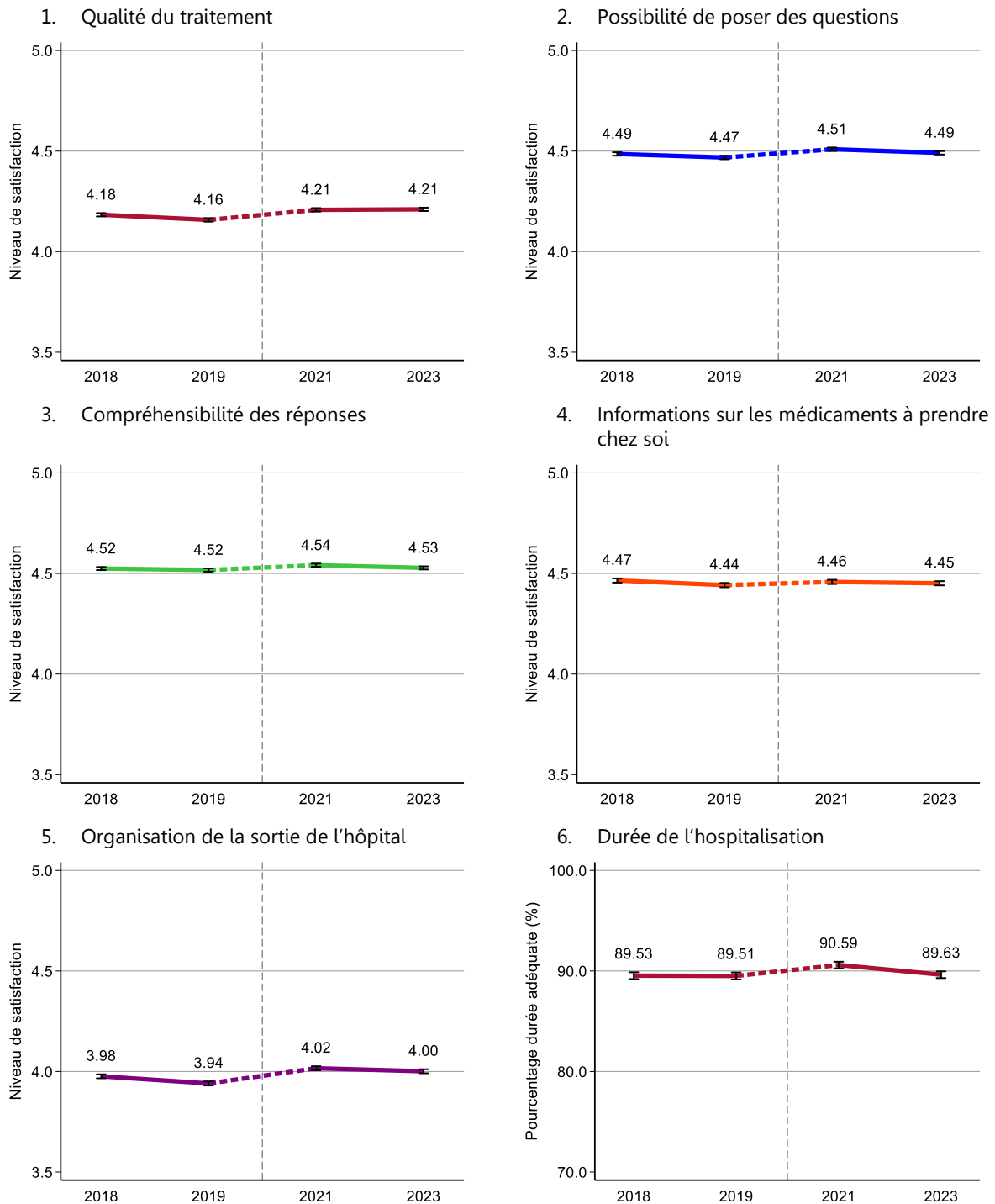


Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111, 2018-2023

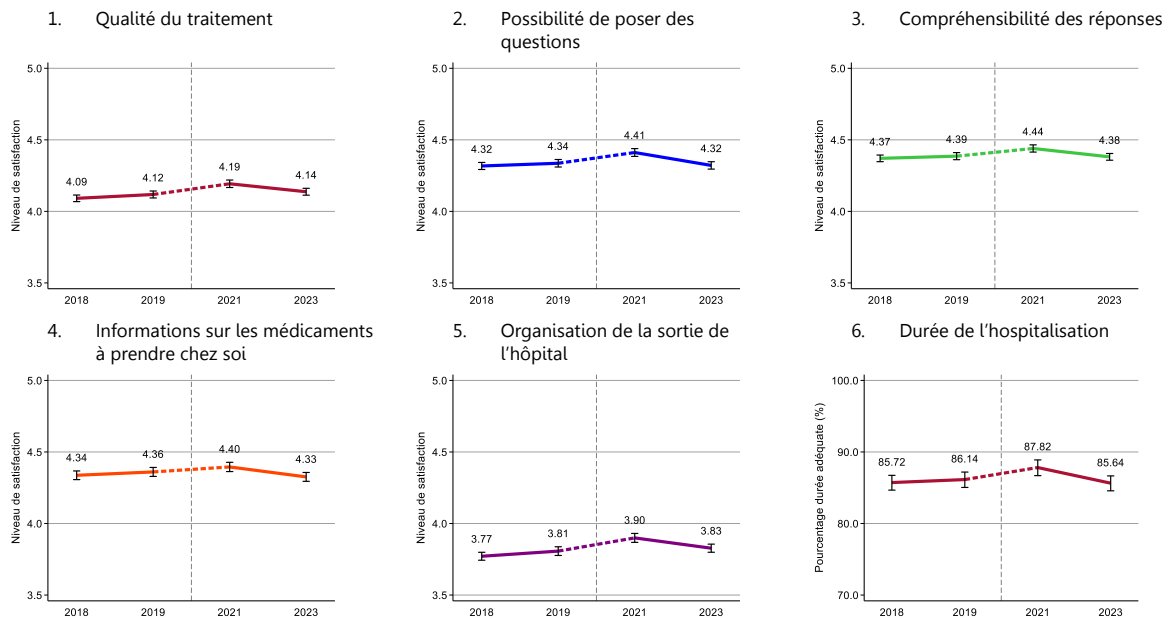


Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112, 2018-2023

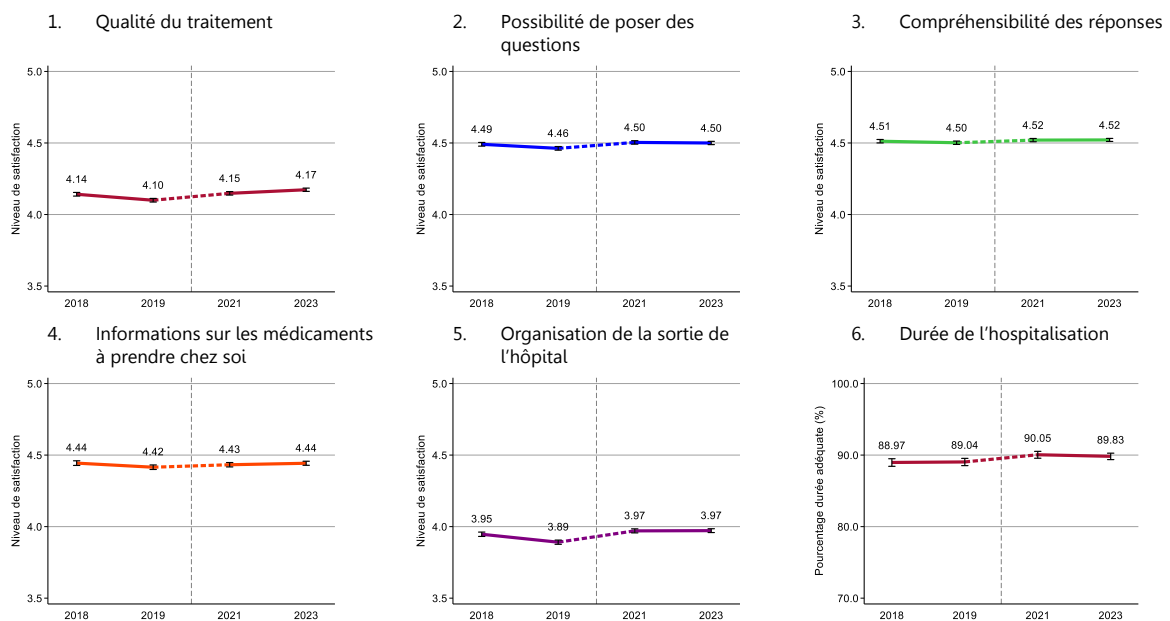


Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121, 2018-2023

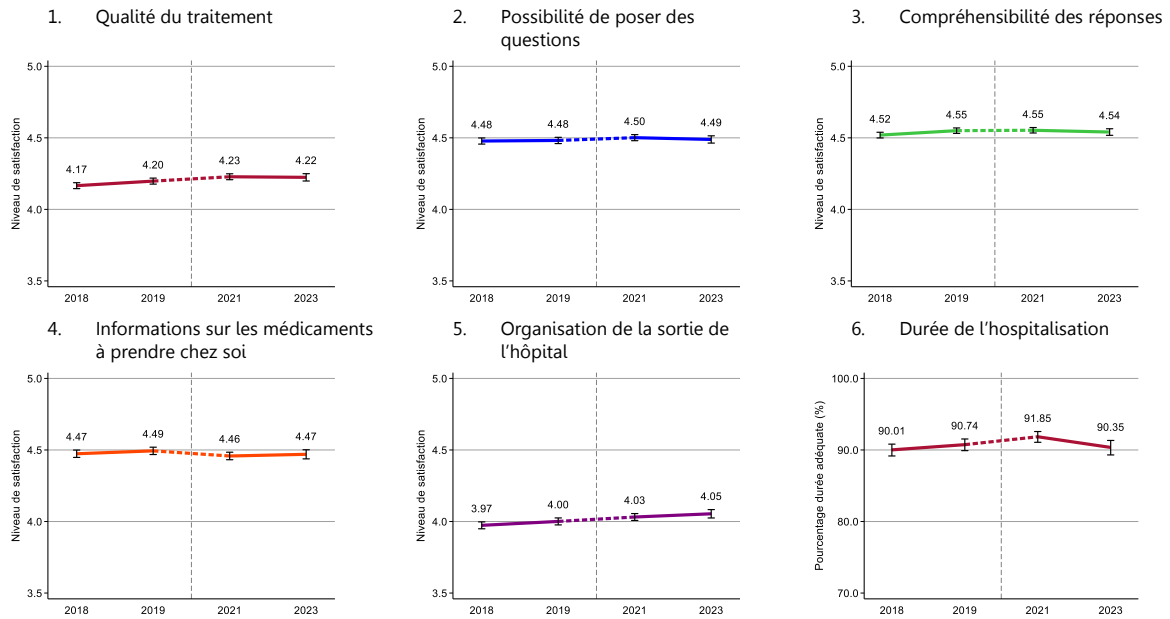


Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122, 2018-2023

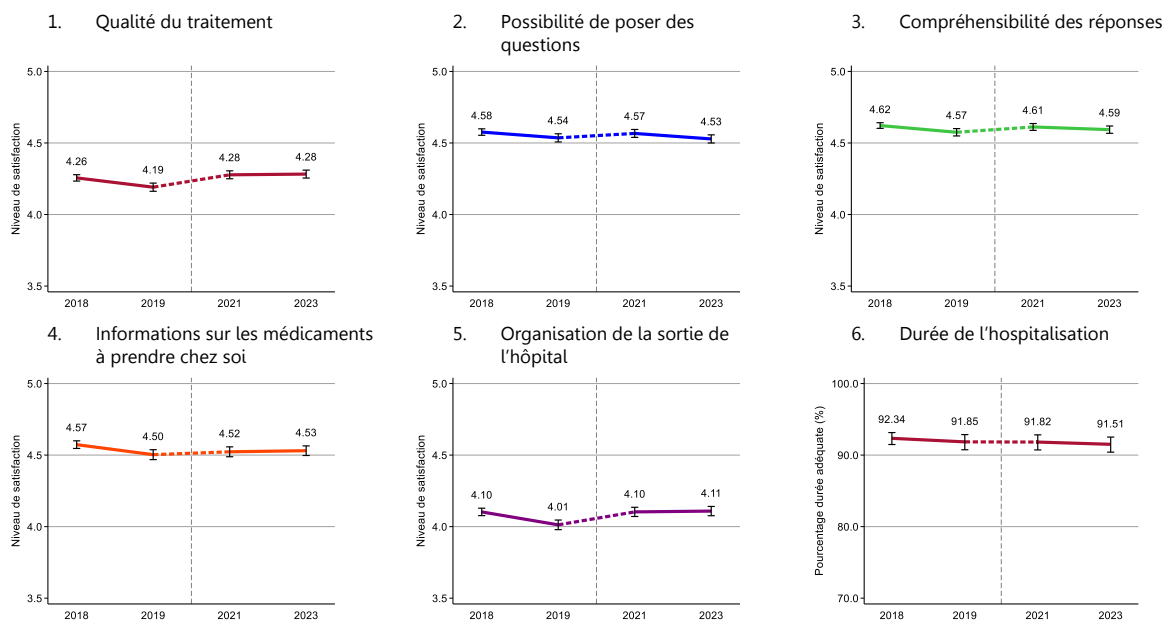


Figure 33 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123, 2018-2023

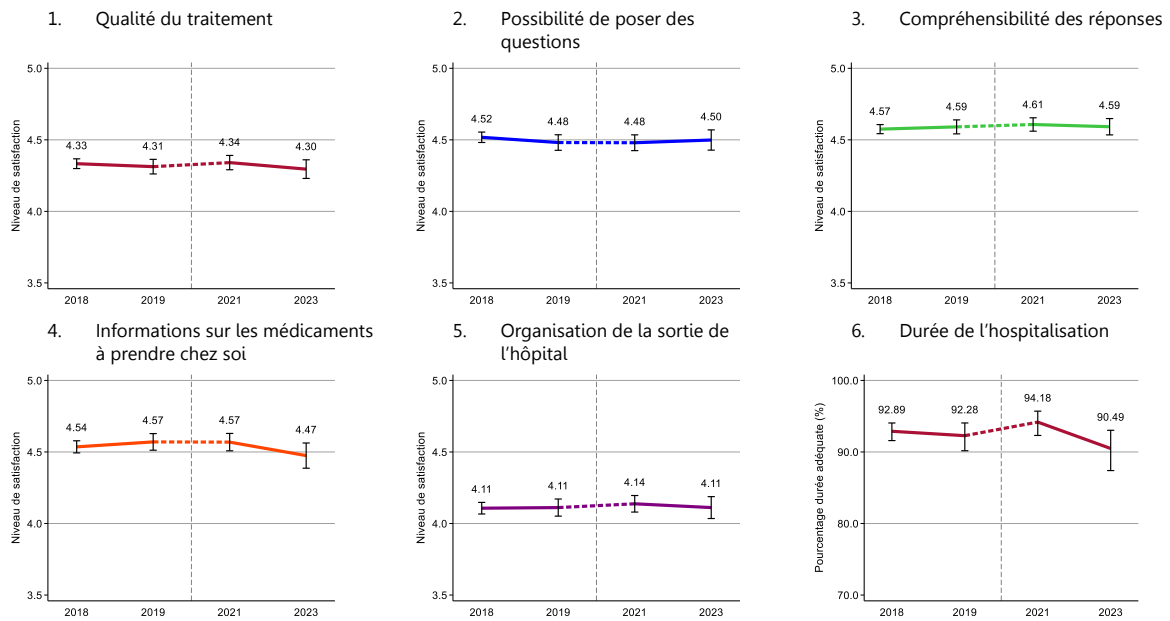


Figure 34 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231, 2018-2023

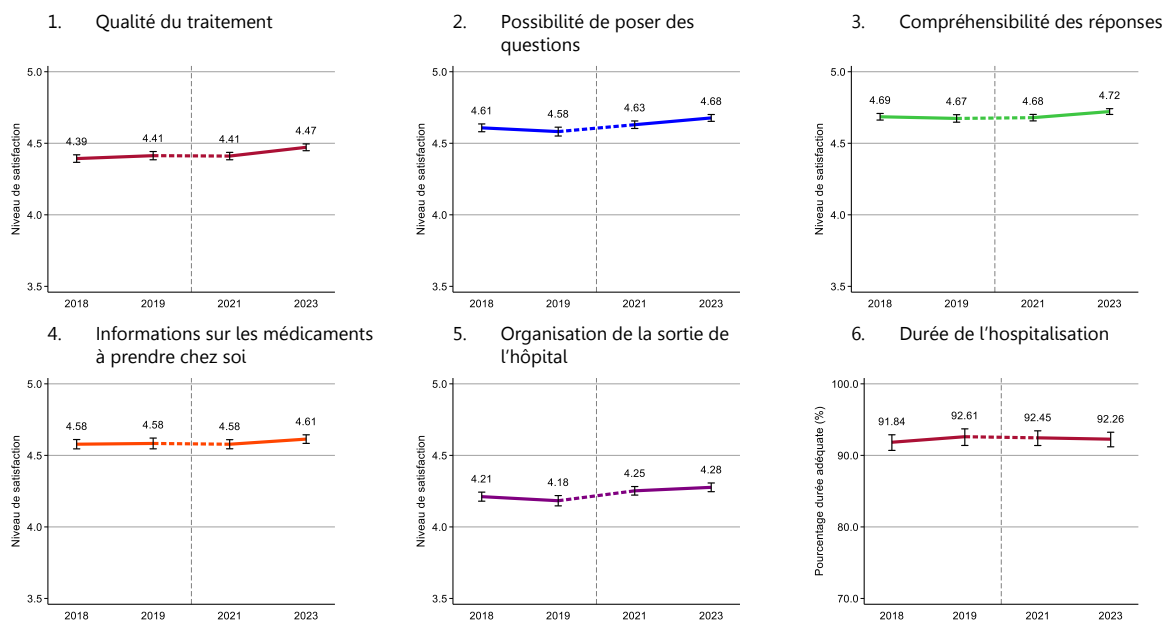


Figure 35 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234, 2018-2023

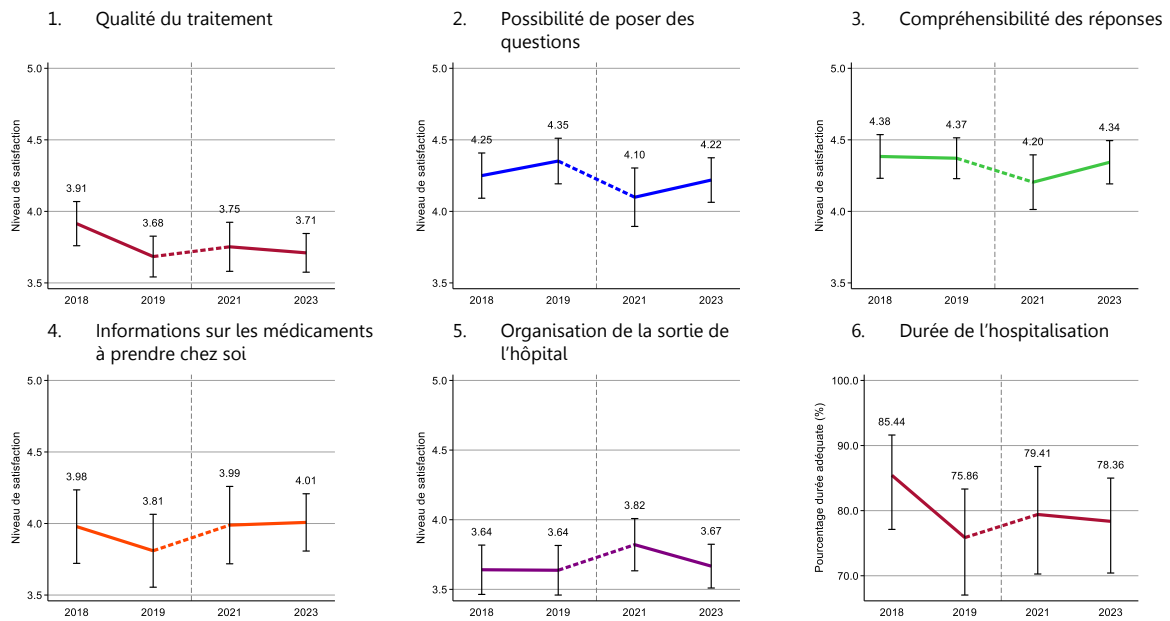


Figure 36 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235, 2018-2023

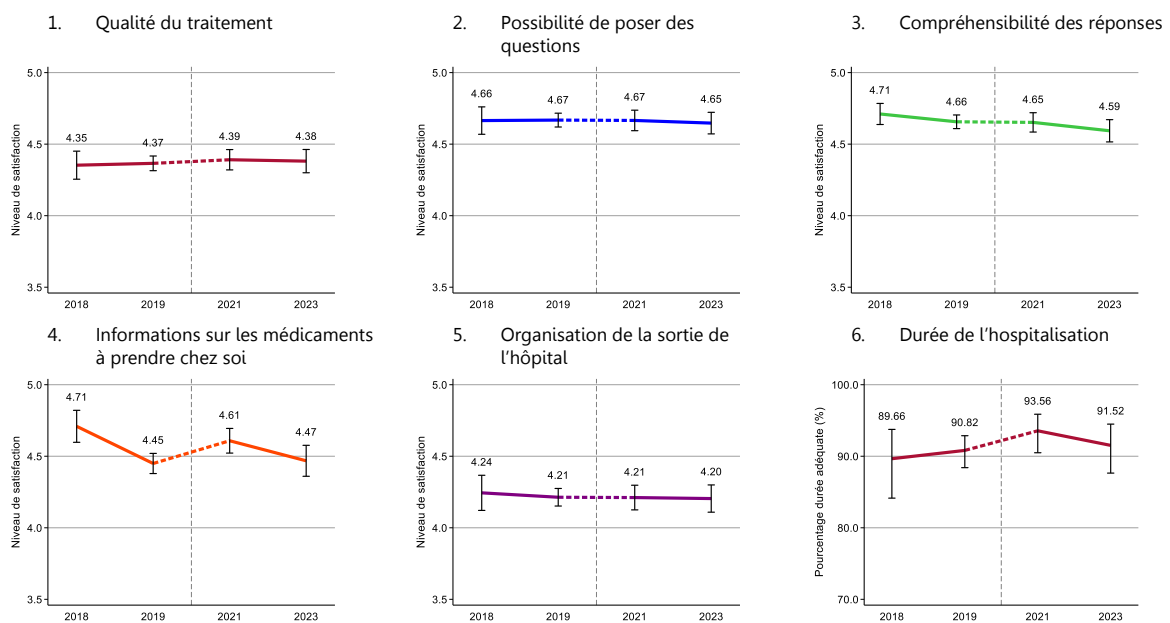


Tableau 13 : Age des patient-e-s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an, 2018 - 2023

N	Groupe d'âge %						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2018 31'485	7,0	12,2	8,5	14,6	18,7	22,5	16,5
2019 30'533	6,6	11,1	8,1	14,2	18,2	23,8	17,9
2021 30'665	5,5	10,0	7,0	13,7	19,3	25,6	18,8
2023 31'965	4,7	9,6	7,2	12,6	19,3	24,9	21,8

Tableau 14 : Etat de santé auto-reporté par groupe d'âge, 2023

	Réponses par groupe d'âge (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Excellent	20,6	20,9	11,1	7,7	6,5	4,1	2,3
Très bon	40,7	44,3	36,2	31,5	29,8	25,5	14,8
Bon	33,8	30,6	44,8	49,5	52,6	55,4	60,3
Moins bon	3,9	3,6	6,4	9,5	9,3	12,7	19,2
Mauvais	0,9	0,6	1,5	1,9	1,7	2,3	3,4

Tableau 15 : Résultats principaux de l'enquête de satisfaction patient-e-s, 2018-2023

Question	Moyenne du collectif				Réponses problématiques (%)				Sans réponse à la question (%)			
	2018	2019	2021	2023	2018	2019	2021	2023	2018	2019	2021	2023
1. Qualité du traitement	4,18	4,16	4,21	4,21	1,9	2,1	2,0	2,0	2,8	3,8	2,8	2,9
2. Possibilité de poser des questions	4,49	4,47	4,51	4,49	2,2	2,4	2,3	2,3	5,9	7,1	5,6	5,9
3. Compréhensibilité des réponses	4,52	4,52	4,54	4,53	1,8	1,9	1,7	1,8	5,6	6,5	5,1	5,1
4. Informations sur les médicaments à prendre chez soi	4,47	4,44	4,46	4,45	4,9	5,0	4,8	5,0	12,0	12,6	11,4	10,7
5. Organisation de la sortie de l'hôpital	3,98	3,94	4,02	4,00	5,6	5,9	4,9	5,5	1,7	2,8	1,8	1,8
6. Durée de l'hospitalisation*	89,5%	89,5%	90,6%	89,6%	10,5	10,5	9,4	10,4	2,2	3,1	1,8	2,0

*Pourcentage de réponses positives.

Tableau 16 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital, 2023

Catégorie OFS*	N questionnaires	Données complètes par question (%)					Facteurs d'ajustement complétés (%)	Entièreté questionnaire (%)
		1	2	3	4	5		
K111	4'535	85,4	86,4	87,0	86,1	86,7	87,9	71,8
K112	17'901'	86,7	87,2	88,1	87,2	87,9	89,1	71,6
K121	3'431	87,0	87,3	87,8	86,8	87,6	88,6	70,9
K122	2'831	87,6	87,7	88,4	87,8	88,2	89,7	69,8
K123	463	86,4	85,7	84,9	84,7	85,1	87,0	70,6
K221	21	90,5	90,5	90,5	85,7	90,5	90,5	66,7
K231	2'763	89,9	89,9	90,6	90,4	90,0	91,3	79,0
K234	147	71,4	74,8	73,5	71,4	73,5	75,5	57,1
K235	286	87,1	87,8	87,8	88,8	88,8	89,2	77,3
Total	32'378'	86,8	87,3	88,0	87,2	87,8	89,0	72,0

Données complètes par question : proportion de questionnaires qui ont été utilisés pour déterminer la moyenne ajustée de la question. Uniquement les questionnaires ayant en même temps des données complètes pour toutes les variables d'ajustements (âge, genre, assurance, état de santé auto-reporté et destination à la sortie de l'hôpital) 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.

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

Entièreté questionnaire : proportion de questionnaires retournés qui ont été entièrement remplis (les patient·e·s ont répondu à toutes les questions).

* La catégorie K232 n'est pas présentée (nombre réduit de questionnaires)

Tableau 17 : Résultats par hôpital/clinique, 2021 et 2023

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

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

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
1	56.7	59.0	91.5	4.34	4.48	4.40	53	4.35	4.29	4.22	54	4.45	4.64	4.60	54	4.76	4.52	4.39	47	4.03	4.17	4.09	54	89.5	93.2	59
						[4.21;4.58]				[4.03;4.41]				[4.42;4.77]				[4.15;4.64]			[3.86;4.32]			[83.5;98.1]		
2	28.4	43.0	89.2	4.14	4.22	4.29	32	4.10	4.09	4.18	29	4.33	4.25	4.26	29	4.50	4.40	4.43	26	3.57	3.94	4.04	32	90.5	82.9	35
						[4.05;4.53]				[3.93;4.44]				[4.03;4.50]				[4.11;4.76]			[3.74;4.33]			[66.4;93.4]		
3	57.1	58.6	90.2	4.41	4.41	4.42	37	4.49	4.65	4.75	33	4.50	4.74	4.76	35	4.43	4.63	4.69	35	4.22	4.27	4.31	37	89.7	97.6	41
						[4.20;4.65]				[4.51;4.99]				[4.55;4.98]				[4.41;4.97]			[4.04;4.59]			[87.1;99.9]		
4	58.2	69.0	92.8	4.56	4.54	4.48	63	4.83	4.77	4.71	62	4.87	4.85	4.78	61	4.73	4.69	4.61	62	4.35	4.43	4.35	64	96.9	94.2	69
						[4.30;4.65]				[4.53;4.88]				[4.61;4.94]				[4.40;4.83]			[4.14;4.56]			[85.8;98.4]		
5	52.3	43.6	92.7	4.20	4.32	4.37	37	4.73	4.78	4.79	38	4.77	4.70	4.73	38	4.59	4.60	4.66	32	4.16	4.15	4.17	37	90.9	95.1	41
						[4.14;4.59]				[4.56;5.01]				[4.53;4.94]				[4.37;4.96]			[3.89;4.44]			[83.5;99.4]		
6	42.3	49.5	95.7	4.67	4.43	4.42	44	4.71	4.71	4.64	41	4.91	4.79	4.72	41	4.48	4.78	4.69	39	4.41	4.09	4.04	44	85.7	91.1	45
						[4.21;4.62]				[4.42;4.85]				[4.52;4.92]				[4.42;4.96]			[3.79;4.29]			[78.8;97.5]		
7	16.6	38.5	88.0	4.22	4.14	4.15	44	4.85	4.74	4.76	41	4.64	4.73	4.71	43	4.81	4.67	4.76	35	4.03	4.06	4.04	42	90.6	95.9	49
						[3.94;4.35]				[4.54;4.97]				[4.52;4.90]				[4.47;5.04]			[3.78;4.30]			[86.0;99.5]		
8	56.7	49.6	89.6	4.38	4.33	4.39	58	4.70	4.56	4.64	55	4.69	4.68	4.70	56	4.40	4.35	4.36	57	4.15	4.36	4.41	59	90.1	95.4	65
						[4.21;4.57]				[4.45;4.82]				[4.53;4.87]				[4.14;4.58]			[4.19;4.63]			[87.1;99.0]		
9	44.3	53.4	90.3	4.50	4.40	4.35	27	4.78	4.60	4.66	27	4.85	4.47	4.52	27	4.81	4.32	4.26	25	4.27	4.32	4.31	28	97.1	93.5	31
						[4.09;4.61]				[4.40;4.93]				[4.28;4.76]				[3.93;4.60]			[3.99;4.62]			[78.6;99.2]		
10	67.0	51.6	93.8	4.34	4.40	4.35	58	4.73	4.86	4.83	52	4.63	4.75	4.72	54	4.62	4.86	4.85	48	4.10	4.27	4.22	59	96.9	100.0	62
						[4.17;4.53]				[4.64;5.02]				[4.54;4.89]				[4.61;5.09]			[4.01;4.44]			[94.2;100.0]		
11	38.7	45.1	89.1	4.26	4.33	4.51	41	4.49	4.68	4.84	37	4.54	4.71	4.82	38	4.26	4.46	4.66	36	3.93	3.98	4.22	41	94.7	69.8	43
						[4.30;4.72]				[4.62;5.07]				[4.61;5.02]				[4.38;4.94]			[3.96;4.48]			[53.9;82.8]		

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
13	83.1	61.5	92.2	4.21	4.56	4.43	59	4.62	4.87	4.79	56	4.67	4.85	4.77	55	4.59	4.62	4.51	56	4.29	4.39	4.27	57	78.3	93.7	63
						[4.25;4.61]				[4.61;4.97]				[4.59;4.94]				[4.28;4.73]			[4.05;4.49]			[84.5;98.2]		
15	50.0	52.6	95.1	4.48	4.72	4.48	58	4.76	4.86	4.69	56	4.69	4.88	4.74	57	4.75	4.79	4.59	55	4.43	4.61	4.41	58	93.0	96.7	61
						[4.30;4.66]				[4.51;4.87]				[4.57;4.91]				[4.37;4.82]			[4.19;4.63]			[88.7;99.6]		
16	48.6	53.8	93.0	4.54	4.44	4.34	38	4.71	4.80	4.72	38	4.61	4.83	4.74	39	4.32	4.66	4.53	35	4.36	4.22	4.13	38	88.9	97.7	43
						[4.12;4.56]				[4.50;4.94]				[4.54;4.94]				[4.25;4.81]			[3.86;4.40]			[87.7;99.9]		
17	46.5	45.4	87.0	4.07	4.36	4.29	46	4.66	4.78	4.77	45	4.43	4.67	4.65	46	4.54	4.53	4.62	43	3.84	4.11	4.15	47	88.6	90.6	53
						[4.09;4.50]				[4.56;4.97]				[4.46;4.84]				[4.37;4.88]			[3.90;4.39]			[79.3;96.9]		
19	35.3	29.9	85.4	4.15	4.20	4.12	35	4.61	4.57	4.55	31	4.68	4.53	4.48	32	4.57	4.27	4.34	29	4.17	4.08	3.97	34	95.4	97.5	40
						[3.89;4.35]				[4.31;4.80]				[4.25;4.70]				[4.03;4.65]			[3.69;4.26]			[86.8;99.9]		
20	55.1	59.7	88.7	4.53	4.58	4.47	61	4.91	4.88	4.80	59	4.79	4.81	4.71	59	4.80	4.73	4.70	60	4.42	4.26	4.21	61	100.0	95.8	71
						[4.30;4.65]				[4.62;4.98]				[4.54;4.87]				[4.49;4.92]			[4.00;4.43]			[88.1;99.1]		
22	67.6	64.6	93.5	4.19	4.48	4.35	56	4.71	4.73	4.66	53	4.66	4.76	4.68	52	4.57	4.74	4.61	54	4.03	4.39	4.29	56	97.1	90.2	61
						[4.17;4.53]				[4.47;4.85]				[4.50;4.86]				[4.39;4.84]			[4.07;4.51]			[79.8;96.3]		
23*	35.8	37.0	100.0	3.88	3.95	4.12	19	4.18	4.11	4.29	18	4.14	4.17	4.31	18	4.26	4.12	4.31	17	3.67	4.00	4.16	19	81.8	95.0	20
																								[75.1;99.9]		
24	55.7	62.2	95.2	4.47	4.38	4.35	78	4.80	4.79	4.74	75	4.84	4.72	4.70	76	4.82	4.45	4.36	74	4.39	4.17	4.17	80	97.7	96.4	84
						[4.20;4.51]				[4.58;4.89]				[4.55;4.84]				[4.16;4.55]			[3.98;4.35]			[89.9;99.3]		
25	36.1	39.7	87.0	4.06	4.05	4.12	113	4.41	4.42	4.50	109	4.36	4.46	4.51	107	4.22	4.42	4.47	94	3.79	4.05	4.08	112	89.3	93.0	129
						[3.99;4.25]				[4.36;4.63]				[4.39;4.63]				[4.30;4.64]			[3.93;4.24]			[87.2;96.8]		
26	43.7	56.5	94.3	4.55	4.49	4.40	115	4.24	4.37	4.30	106	4.68	4.63	4.56	109	4.75	4.70	4.63	106	4.37	4.31	4.20	115	91.3	87.7	122
						[4.27;4.53]				[4.16;4.43]				[4.43;4.68]				[4.47;4.79]			[4.05;4.36]			[80.5;93.0]		
27	62.9	60.0	97.2	4.53	4.49	4.45	68	4.84	4.78	4.78	66	4.78	4.79	4.75	69	4.75	4.49	4.49	66	4.42	4.34	4.29	69	94.3	87.5	72
						[4.29;4.62]				[4.61;4.95]				[4.60;4.90]				[4.28;4.69]			[4.09;4.49]			[77.6;94.1]		

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
28	30.9	34.3	82.8	4.36	4.21	4.28	47	4.68	4.60	4.70	45	4.70	4.63	4.69	46	4.52	4.33	4.41	48	4.30	4.07	4.11	47	90.9	82.1	56
						[4.09;4.48]				[4.50;4.91]				[4.50;4.87]				[4.17;4.65]			[3.86;4.35]			[69.6;91.1]		
29	37.1	43.6	79.3	4.55	4.46	4.32	46	4.42	4.42	4.28	45	4.64	4.61	4.43	42	4.62	4.63	4.57	46	4.34	4.32	4.12	45	96.0	91.4	58
						[4.12;4.52]				[4.07;4.48]				[4.24;4.63]				[4.32;4.82]			[3.87;4.37]			[81.0;97.1]		
30	40.2	43.0	91.0	3.96	3.91	3.97	77	4.45	4.57	4.61	74	4.45	4.54	4.58	75	4.34	4.46	4.53	74	3.85	3.91	3.97	78	87.0	87.4	87
						[3.82;4.13]				[4.45;4.77]				[4.43;4.73]				[4.33;4.72]			[3.78;4.16]			[78.5;93.5]		
32	52.0	61.5	87.5	4.16	4.26	4.24	70	4.48	4.60	4.59	68	4.43	4.62	4.59	66	4.20	4.29	4.23	65	3.81	4.03	3.96	69	92.0	96.1	77
						[4.07;4.40]				[4.42;4.76]				[4.44;4.75]				[4.02;4.44]			[3.76;4.17]			[89.0;99.2]		
33	61.2	59.1	94.0	4.53	4.43	4.36	124	4.77	4.78	4.71	117	4.80	4.74	4.69	121	4.78	4.76	4.66	124	4.47	4.28	4.20	122	92.8	93.9	132
						[4.24;4.48]				[4.58;4.84]				[4.58;4.81]				[4.51;4.81]			[4.05;4.35]			[88.4;97.3]		
35	48.8	45.0	88.4	4.27	4.22	4.20	84	4.63	4.55	4.51	79	4.69	4.61	4.57	77	4.74	4.59	4.53	81	4.19	4.20	4.19	82	95.0	93.6	94
						[4.05;4.34]				[4.36;4.67]				[4.43;4.72]				[4.34;4.71]			[4.00;4.37]			[86.6;97.6]		
36	32.1	27.6	86.0	4.16	4.13	4.17	35	4.05	4.19	4.15	36	4.32	4.45	4.47	37	4.24	4.34	4.32	36	3.74	3.93	3.93	37	92.7	90.5	42
						[3.94;4.40]				[3.92;4.37]				[4.26;4.68]				[4.04;4.60]			[3.65;4.20]			[77.4;97.3]		
37	36.7	44.2	89.7	4.34	4.09	4.14	60	4.35	4.18	4.22	60	4.55	4.33	4.34	61	4.43	4.30	4.32	48	4.02	3.97	4.01	61	91.4	92.5	67
						[3.96;4.32]				[4.04;4.39]				[4.18;4.50]				[4.08;4.57]			[3.79;4.22]			[83.4;97.5]		
38	60.0	55.9	89.5	4.65	4.71	4.58	49	4.91	4.80	4.67	49	4.83	4.91	4.81	49	4.81	4.78	4.62	48	4.46	4.62	4.49	49	91.5	100.0	57
						[4.38;4.77]				[4.47;4.86]				[4.63;4.99]				[4.38;4.86]			[4.25;4.73]			[93.7;100.0]		
39*	30.2	33.3	76.0	4.08	4.04	4.01	18	4.52	4.44	4.52	19	4.36	4.36	4.45	19	4.14	4.33	4.61	15	3.80	4.09	4.08	17	91.7	91.7	24
																								[73.0;99.0]		
40	38.8	41.5	88.1	4.25	4.47	4.37	52	4.08	4.33	4.31	49	4.53	4.57	4.50	50	4.21	4.53	4.43	48	3.80	4.25	4.15	49	96.9	91.5	59
						[4.18;4.55]				[4.11;4.50]				[4.32;4.68]				[4.19;4.67]			[3.91;4.39]			[81.3;97.2]		
41	39.3	49.7	89.0	4.14	4.22	4.20	71	4.64	4.63	4.63	69	4.70	4.59	4.61	66	4.56	4.54	4.56	60	4.02	4.16	4.20	71	96.5	93.8	81
						[4.04;4.36]				[4.46;4.79]				[4.45;4.76]				[4.34;4.77]			[4.00;4.40]			[86.2;98.0]		

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
42*	21.3	40.3	69.0	3.82	3.89	4.31	18	4.12	4.48	4.82	19	4.13	4.61	4.83	19	3.77	4.16	4.54	17	3.47	3.93	4.28	19	80.0	73.1	26
																									[52.2;88.4]	
43	38.0	31.5	96.8	3.92	3.97	4.03	59	4.45	4.45	4.48	56	4.51	4.52	4.52	59	4.19	4.02	4.00	55	3.68	3.69	3.74	60	88.0	95.1	61
						[3.85;4.20]				[4.30;4.66]				[4.35;4.68]				[3.77;4.23]				[3.53;3.96]			[86.3;99.0]	
45	28.2	41.2	78.6	3.87	4.00	4.07	44	3.79	3.90	4.02	41	4.02	4.24	4.32	43	3.89	4.20	4.41	34	3.79	3.67	3.89	44	91.5	78.6	56
						[3.86;4.27]				[3.80;4.23]				[4.13;4.51]				[4.12;4.70]				[3.64;4.14]			[65.6;88.4]	
46	45.8	53.7	91.8	4.46	4.51	4.41	132	4.35	4.38	4.28	126	4.50	4.64	4.55	125	4.62	4.65	4.57	124	4.22	4.14	4.02	134	93.2	83.4	145
						[4.29;4.53]				[4.16;4.40]				[4.43;4.66]				[4.42;4.72]				[3.88;4.17]			[76.4;89.1]	
47	33.3	52.4	79.6	4.13	4.15	4.20	86	4.53	4.44	4.49	82	4.63	4.61	4.62	82	4.59	4.51	4.62	77	4.07	3.93	3.98	85	91.4	86.1	108
						[4.06;4.35]				[4.34;4.64]				[4.48;4.76]				[4.43;4.81]				[3.80;4.16]			[78.1;92.0]	
48	51.4	50.8	90.8	4.27	4.38	4.40	106	4.64	4.70	4.70	104	4.64	4.73	4.73	102	4.58	4.65	4.66	96	4.23	4.24	4.29	108	94.6	93.2	117
						[4.27;4.53]				[4.56;4.83]				[4.60;4.85]				[4.48;4.83]				[4.13;4.45]			[87.0;97.0]	
49	44.0	42.0	97.6	4.26	4.37	4.29	82	4.62	4.55	4.47	78	4.64	4.70	4.64	78	4.89	4.64	4.54	71	4.03	4.09	4.04	80	95.1	95.1	81
						[4.14;4.44]				[4.31;4.62]				[4.50;4.79]				[4.34;4.74]				[3.85;4.22]			[87.8;98.6]	
50	45.1	53.4	90.4	4.38	4.34	4.28	164	4.68	4.64	4.57	162	4.67	4.70	4.63	163	4.62	4.75	4.63	149	4.13	4.22	4.17	167	93.3	90.3	186
						[4.17;4.39]				[4.47;4.68]				[4.53;4.73]				[4.50;4.77]				[4.04;4.29]			[85.1;94.2]	
51	54.4	50.8	92.5	4.34	4.38	4.33	61	4.79	4.68	4.60	60	4.76	4.65	4.58	60	4.69	4.56	4.46	59	4.19	4.27	4.20	62	96.2	97.0	67
						[4.16;4.51]				[4.43;4.78]				[4.41;4.74]				[4.24;4.68]				[3.98;4.41]			[89.6;99.6]	
52	40.2	39.0	88.7	4.11	3.88	4.09	45	4.56	4.43	4.60	42	4.60	4.37	4.55	42	4.30	4.28	4.53	39	3.98	4.02	4.24	45	86.9	78.0	50
						[3.89;4.30]				[4.39;4.81]				[4.36;4.75]				[4.26;4.80]				[3.99;4.48]			[64.0;88.5]	
53	45.8	46.8	89.7	4.24	4.25	4.25	50	4.58	4.71	4.65	50	4.70	4.62	4.56	49	4.46	4.53	4.49	44	4.14	4.07	4.04	52	93.2	94.8	58
						[4.06;4.45]				[4.46;4.84]				[4.38;4.74]				[4.24;4.74]				[3.81;4.27]			[85.6;98.9]	
54	56.1	55.5	88.3	4.18	4.19	4.20	98	4.28	4.40	4.44	94	4.59	4.56	4.60	94	4.31	4.48	4.49	91	3.91	3.99	3.99	98	92.3	90.0	110
						[4.06;4.34]				[4.30;4.58]				[4.47;4.73]				[4.31;4.66]				[3.82;4.16]			[82.8;94.9]	
55	38.4	37.7	89.0	4.20	4.10	4.08	93	4.53	4.36	4.36	90	4.64	4.45	4.45	91	4.25	4.52	4.45	77	4.11	3.78	3.76	94	91.6	89.8	108
						[3.94;4.22]				[4.21;4.50]				[4.32;4.58]				[4.26;4.64]				[3.58;3.93]			[82.5;94.8]	

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
56*	20.1	30.4	90.5	3.91	4.00	4.12	19	3.90	4.15	4.27	18	3.83	4.40	4.50	18	4.00	4.11	4.28	16	3.91	3.62	3.71	19	84.8	90.0	20
																									[68.3;98.8]	
57	43.9	44.1	90.7	4.43	4.36	4.33	86	4.81	4.77	4.75	83	4.74	4.67	4.65	83	4.54	4.73	4.71	74	4.25	4.27	4.22	83	90.9	96.9	96
						[4.18;4.47]				[4.60;4.91]				[4.51;4.79]				[4.51;4.90]			[4.04;4.40]			[91.1;99.4]		
58	56.1	60.9	87.9	4.17	4.29	4.24	123	4.40	4.53	4.53	117	4.59	4.77	4.74	118	4.44	4.65	4.58	117	3.97	4.09	4.05	123	93.6	93.5	138
						[4.12;4.36]				[4.41;4.66]				[4.62;4.86]				[4.43;4.74]			[3.90;4.20]			[88.0;97.0]		
59*	40.3	36.5	89.5	4.55	4.53	4.64	17	4.38	4.35	4.29	16	4.64	4.59	4.66	16	4.72	4.57	4.51	13	4.31	4.12	4.20	15	94.1	100.0	19
60	36.9	43.7	90.3	4.18	4.04	4.10	164	4.62	4.52	4.58	158	4.64	4.44	4.49	160	4.64	4.39	4.43	149	4.08	3.90	3.98	165	91.5	86.7	180
						[3.99;4.20]				[4.47;4.69]				[4.39;4.59]				[4.29;4.56]			[3.85;4.11]			[80.8;91.3]		
61	42.5	42.9	88.6	4.00	4.16	4.25	74	4.47	4.57	4.65	68	4.50	4.45	4.51	72	4.36	4.33	4.44	71	3.90	3.98	4.09	78	93.6	90.6	85
						[4.09;4.41]				[4.48;4.82]				[4.36;4.66]				[4.24;4.64]			[3.90;4.28]			[82.3;95.8]		
62	47.4	53.0	91.0	4.14	4.36	4.33	150	4.64	4.76	4.75	145	4.57	4.66	4.66	145	4.50	4.69	4.68	142	4.10	4.22	4.18	150	89.9	95.8	167
						[4.22;4.44]				[4.64;4.87]				[4.56;4.77]				[4.54;4.82]			[4.05;4.32]			[91.6;98.3]		
63	42.3	49.2	90.7	4.48	4.44	4.36	144	4.28	4.26	4.18	139	4.64	4.57	4.48	141	4.58	4.56	4.49	126	4.18	4.08	4.01	143	93.8	94.4	161
						[4.24;4.47]				[4.07;4.30]				[4.37;4.59]				[4.34;4.64]			[3.87;4.15]			[89.7;97.4]		
64	42.7	49.3	92.7	4.21	4.16	4.16	124	4.70	4.59	4.61	118	4.69	4.56	4.57	120	4.66	4.55	4.54	112	4.15	3.86	3.83	125	91.9	90.4	136
						[4.03;4.28]				[4.48;4.73]				[4.45;4.68]				[4.38;4.70]			[3.68;3.98]			[84.2;94.8]		
65	37.3	34.2	91.2	4.21	4.16	4.17	161	4.55	4.55	4.58	152	4.59	4.59	4.59	154	4.51	4.31	4.31	150	4.09	4.07	4.08	163	91.4	90.3	176
						[4.06;4.28]				[4.46;4.69]				[4.49;4.69]				[4.17;4.44]			[3.95;4.21]			[85.0;94.3]		
66	56.4	50.8	88.1	4.22	4.39	4.36	138	4.66	4.74	4.71	138	4.69	4.77	4.72	135	4.70	4.75	4.69	137	4.08	4.21	4.15	141	92.6	93.1	159
						[4.24;4.48]				[4.59;4.82]				[4.62;4.83]				[4.55;4.83]			[4.01;4.29]			[88.0;96.5]		
67	29.1	34.6	89.9	4.15	4.05	4.08	123	4.59	4.64	4.70	115	4.60	4.53	4.57	121	4.51	4.50	4.53	112	3.90	3.97	4.01	124	90.2	90.4	136
						[3.96;4.21]				[4.57;4.83]				[4.46;4.69]				[4.38;4.69]			[3.86;4.16]			[84.2;94.8]		
68	32.2	48.3	86.9	4.29	4.15	4.15	124	4.29	4.15	4.15	118	4.47	4.30	4.29	121	4.43	4.34	4.37	119	3.95	3.94	3.96	124	89.2	88.2	144
						[4.03;4.28]				[4.02;4.27]				[4.17;4.40]				[4.22;4.52]			[3.81;4.11]			[81.8;93.0]		

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
69	46.8	44.2	87.9	4.08	4.06	4.11 [3.99;4.23]	123	4.10	4.05	4.15 [4.02;4.28]	116	4.22	4.18	4.22 [4.10;4.34]	116	4.34	4.11	4.20 [4.04;4.36]	114	3.88	3.70	3.75 [3.60;3.90]	121	87.8	82.5 [75.1;88.4]	137
71	54.6	50.5	93.2	4.50	4.52	4.47 [4.37;4.57]	174	4.77	4.79	4.75 [4.64;4.85]	165	4.77	4.77	4.72 [4.62;4.82]	170	4.49	4.56	4.50 [4.37;4.62]	173	4.32	4.39	4.35 [4.23;4.48]	176	97.3	94.7 [90.5;97.4]	190
72	44.6	50.8	86.8	4.34	4.35	4.41 [4.25;4.56]	76	4.57	4.61	4.64 [4.49;4.80]	74	4.56	4.65	4.65 [4.50;4.80]	70	4.37	4.48	4.52 [4.32;4.72]	70	4.16	4.09	4.11 [3.92;4.30]	79	92.9	89.9 [81.7;95.3]	89
73	30.7	36.0	87.3	4.08	3.82	3.84 [3.71;3.97]	105	4.18	3.98	4.03 [3.90;4.17]	100	4.35	4.11	4.16 [4.03;4.29]	99	4.48	4.15	4.20 [4.03;4.38]	94	3.79	3.55	3.56 [3.40;3.73]	108	92.7	78.4 [70.2;85.3]	125
74	44.9	23.6	78.8	4.15	4.20	4.18 [4.01;4.34]	67	4.53	4.58	4.56 [4.39;4.73]	66	4.50	4.65	4.65 [4.49;4.81]	65	4.39	4.41	4.41 [4.18;4.64]	55	4.10	3.90	3.87 [3.67;4.08]	67	87.4	89.2 [80.4;94.9]	83
75	38.5	41.3	92.1	4.21	4.08	4.15 [4.02;4.29]	100	4.50	4.58	4.63 [4.49;4.77]	101	4.55	4.58	4.62 [4.49;4.75]	99	4.54	4.42	4.46 [4.29;4.63]	99	4.06	3.99	4.07 [3.90;4.23]	103	90.9	89.8 [82.5;94.8]	108
76	40.9	40.9	87.8	4.67	4.63	4.52 [4.39;4.65]	107	4.45	4.43	4.28 [4.14;4.42]	100	4.70	4.66	4.58 [4.46;4.71]	101	4.74	4.78	4.68 [4.51;4.86]	92	4.37	4.36	4.24 [4.08;4.41]	106	97.2	94.3 [88.5;97.7]	122
77	44.6	41.8	95.5	3.99	3.99	4.10 [4.00;4.21]	167	4.38	4.36	4.45 [4.35;4.56]	162	4.57	4.47	4.54 [4.44;4.65]	159	4.62	4.57	4.67 [4.54;4.80]	156	3.95	3.74	3.83 [3.70;3.96]	167	93.2	90.1 [84.6;94.1]	172
80	46.4	53.3	90.3	4.28	4.45	4.43 [4.32;4.54]	154	4.69	4.70	4.70 [4.59;4.82]	148	4.63	4.71	4.71 [4.60;4.81]	150	4.64	4.54	4.54 [4.40;4.67]	151	4.20	4.36	4.37 [4.24;4.50]	158	91.2	93.6 [88.8;96.8]	172
81	35.0	41.3	89.0	4.52	4.51	4.50 [4.40;4.60]	199	4.28	4.42	4.40 [4.30;4.50]	194	4.51	4.60	4.59 [4.50;4.68]	195	4.54	4.56	4.52 [4.39;4.65]	175	4.24	4.31	4.29 [4.17;4.41]	200	96.0	92.0 [87.7;95.2]	225
82	46.8	42.2	90.4	4.21	4.11	4.15 [4.05;4.25]	173	4.54	4.52	4.56 [4.45;4.66]	171	4.57	4.52	4.53 [4.43;4.63]	171	4.41	4.33	4.38 [4.24;4.51]	158	4.04	4.01	4.03 [3.91;4.16]	177	89.8	88.1 [82.7;92.3]	194
83	40.9	43.8	82.4	4.22	4.01	4.04 [3.90;4.18]	95	4.48	4.32	4.42 [4.27;4.56]	90	4.49	4.39	4.45 [4.31;4.58]	91	4.35	4.17	4.22 [4.04;4.40]	86	3.94	3.89	3.96 [3.79;4.13]	97	90.7	87.7 [80.3;93.1]	114
84	43.1	51.4	92.9	4.40	4.50	4.38 [4.25;4.51]	114	4.74	4.72	4.57 [4.44;4.70]	111	4.68	4.72	4.61 [4.49;4.73]	111	4.46	4.65	4.54 [4.37;4.71]	99	4.26	4.31	4.15 [4.00;4.31]	115	95.7	97.6 [93.1;99.5]	124

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
85	51.5	43.9	89.2	4.04	4.20	4.25 [4.15;4.34]	211	4.59	4.57	4.60 [4.51;4.70]	211	4.54	4.55	4.59 [4.50;4.68]	211	4.46	4.43	4.45 [4.33;4.57]	187	3.92	3.93	3.96 [3.85;4.08]	211	91.0	90.4 [85.9;93.8]	239
86	51.4	54.4	87.0	4.37	4.46	4.43 [4.32;4.55]	140	4.75	4.69	4.68 [4.56;4.80]	134	4.71	4.79	4.76 [4.65;4.87]	135	4.60	4.63	4.62 [4.48;4.76]	138	4.29	4.23	4.22 [4.08;4.36]	138	93.5	93.1 [88.0;96.5]	159
87	50.0	53.8	92.6	4.38	4.47	4.37 [4.24;4.50]	110	4.35	4.27	4.21 [4.08;4.34]	109	4.60	4.56	4.50 [4.38;4.62]	109	4.55	4.69	4.60 [4.44;4.76]	110	4.18	4.21	4.17 [4.01;4.33]	109	92.0	93.3 [87.2;97.1]	119
90	22.7	42.9	85.5	4.08	4.06	4.14 [4.03;4.26]	145	4.43	4.52	4.56 [4.44;4.68]	138	4.51	4.58	4.61 [4.50;4.72]	139	4.39	4.37	4.39 [4.24;4.53]	133	4.01	4.04	4.11 [3.97;4.25]	146	90.6	88.8 [83.0;93.1]	169
91	38.2	42.8	91.8	4.06	3.95	4.05 [3.95;4.15]	176	4.42	4.35	4.44 [4.34;4.55]	173	4.57	4.40	4.48 [4.38;4.57]	175	4.55	4.47	4.58 [4.45;4.71]	163	4.02	3.76	3.85 [3.72;3.97]	176	92.8	87.6 [82.2;91.9]	194
93	33.2	44.2	91.4	4.45	4.38	4.36 [4.27;4.45]	240	4.77	4.67	4.67 [4.58;4.76]	233	4.74	4.69	4.69 [4.60;4.77]	231	4.60	4.60	4.59 [4.47;4.70]	217	4.28	4.24	4.23 [4.13;4.34]	242	96.3	91.6 [87.6;94.7]	262
94	35.1	39.4	86.5	4.26	4.27	4.22 [4.11;4.34]	144	4.11	4.18	4.17 [4.05;4.28]	143	4.30	4.32	4.31 [4.20;4.42]	141	4.26	4.50	4.46 [4.32;4.61]	134	3.91	3.96	3.93 [3.79;4.07]	146	91.1	90.3 [84.7;94.4]	165
95	54.0	52.2	93.7	4.54	4.62	4.58 [4.46;4.70]	133	4.42	4.35	4.34 [4.21;4.46]	127	4.65	4.55	4.50 [4.39;4.61]	126	4.65	4.62	4.59 [4.44;4.75]	112	4.21	4.28	4.22 [4.08;4.37]	133	95.2	95.7 [90.9;98.4]	140
96	20.1	42.2	88.5	4.23	4.14	4.12 [4.02;4.23]	162	4.16	4.24	4.23 [4.12;4.34]	156	4.35	4.30	4.28 [4.18;4.38]	156	4.47	4.49	4.44 [4.31;4.58]	150	4.05	3.97	3.98 [3.85;4.11]	162	88.4	89.3 [83.8;93.4]	178
97	46.4	50.4	92.7	4.36	4.32	4.30 [4.20;4.40]	188	4.68	4.52	4.57 [4.46;4.67]	176	4.71	4.62	4.59 [4.50;4.69]	179	4.60	4.47	4.45 [4.32;4.58]	169	4.23	4.09	4.06 [3.94;4.18]	189	96.4	89.6 [84.5;93.4]	201
98	46.6	47.0	89.2	4.36	4.38	4.30 [4.20;4.40]	194	4.69	4.69	4.63 [4.53;4.74]	185	4.69	4.64	4.58 [4.49;4.68]	187	4.56	4.46	4.46 [4.33;4.59]	167	4.07	4.18	4.11 [3.99;4.23]	196	92.0	87.7 [82.6;91.8]	220
99	40.2	50.7	90.1	4.29	4.35	4.36 [4.25;4.48]	151	4.52	4.63	4.64 [4.53;4.76]	150	4.53	4.63	4.65 [4.55;4.76]	150	4.40	4.29	4.32 [4.18;4.46]	146	4.14	4.03	4.05 [3.91;4.19]	146	89.6	86.4 [80.3;91.2]	169
100	31.8	37.0	83.1	3.99	4.05	4.10 [3.99;4.21]	163	4.39	4.36	4.45 [4.34;4.56]	158	4.36	4.45	4.49 [4.39;4.59]	156	4.18	4.23	4.32 [4.18;4.45]	152	3.79	3.85	3.88 [3.75;4.01]	168	87.2	87.5 [82.1;91.7]	200

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
101	43.2	44.5	85.8	4.09	4.20	4.19	161	4.53	4.59	4.58	156	4.50	4.62	4.62	157	4.43	4.47	4.45	145	4.03	4.11	4.09	163	89.0	95.2	188
						[4.09;4.30]				[4.47;4.69]				[4.52;4.72]				[4.31;4.59]			[3.96;4.22]			[91.1;97.8]		
102	34.9	37.9	86.1	4.05	4.13	4.16	171	4.51	4.51	4.58	169	4.49	4.51	4.56	171	4.33	4.36	4.41	160	3.91	3.85	3.87	172	87.8	91.4	198
						[4.05;4.26]				[4.47;4.69]				[4.46;4.66]				[4.27;4.54]			[3.74;4.00]			[86.6;94.9]		
103	37.4	39.9	87.2	4.11	4.18	4.16	202	4.55	4.59	4.55	201	4.50	4.55	4.53	201	4.36	4.46	4.47	187	3.97	3.97	3.96	200	91.1	90.4	229
						[4.06;4.26]				[4.45;4.64]				[4.44;4.62]				[4.34;4.59]			[3.84;4.08]			[85.8;93.9]		
104	32.1	45.1	91.5	4.49	4.55	4.45	147	4.37	4.39	4.28	139	4.60	4.55	4.44	140	4.63	4.76	4.66	125	4.28	4.31	4.20	149	95.6	95.1	163
						[4.33;4.56]				[4.16;4.39]				[4.34;4.55]				[4.51;4.81]			[4.06;4.34]			[90.6;97.9]		
105	38.3	46.4	85.2	4.11	4.18	4.17	195	4.57	4.65	4.65	191	4.49	4.57	4.57	190	4.37	4.50	4.49	179	3.94	4.15	4.14	199	91.8	90.6	233
						[4.07;4.27]				[4.55;4.75]				[4.48;4.67]				[4.36;4.61]			[4.02;4.26]			[86.1;94.0]		
106	44.4	43.9	91.1	4.34	4.31	4.28	161	4.60	4.51	4.51	149	4.68	4.51	4.49	154	4.53	4.46	4.43	142	4.10	4.06	4.05	162	94.9	92.4	171
						[4.18;4.39]				[4.39;4.62]				[4.39;4.59]				[4.29;4.57]			[3.92;4.18]			[87.4;95.9]		
107	38.8	42.8	92.2	3.87	3.95	4.02	242	4.40	4.47	4.52	237	4.51	4.46	4.54	239	4.44	4.52	4.57	228	3.76	3.76	3.82	247	90.4	89.4	265
						[3.93;4.11]				[4.43;4.61]				[4.46;4.62]				[4.46;4.69]			[3.71;3.93]			[85.1;92.9]		
108	29.6	41.1	88.5	4.01	4.01	4.02	220	4.49	4.43	4.46	213	4.53	4.49	4.51	215	4.35	4.34	4.36	198	3.95	3.83	3.84	225	89.4	93.6	251
						[3.92;4.11]				[4.37;4.56]				[4.43;4.60]				[4.24;4.48]			[3.73;3.96]			[89.9;96.3]		
109	45.7	46.0	90.3	4.32	4.39	4.36	237	4.67	4.72	4.72	230	4.61	4.69	4.68	232	4.52	4.58	4.59	204	4.16	4.27	4.25	238	90.7	92.4	264
						[4.27;4.45]				[4.63;4.81]				[4.60;4.76]				[4.47;4.71]			[4.14;4.35]			[88.5;95.3]		
110	44.4	41.0	88.4	4.06	4.02	4.09	202	4.29	4.34	4.39	192	4.59	4.50	4.54	192	4.34	4.44	4.50	191	3.84	3.89	3.91	203	91.9	95.2	230
						[3.99;4.19]				[4.29;4.49]				[4.45;4.63]				[4.38;4.62]			[3.79;4.03]			[91.6;97.6]		
111	38.0	41.8	87.5	4.07	4.00	4.08	239	4.58	4.43	4.51	232	4.49	4.45	4.51	235	4.44	4.25	4.30	223	3.91	3.82	3.89	240	87.3	88.6	272
						[3.99;4.17]				[4.42;4.60]				[4.43;4.59]				[4.19;4.41]			[3.78;4.00]			[84.2;92.1]		
112	44.1	48.4	85.8	4.45	4.30	4.32	124	4.78	4.65	4.61	123	4.70	4.66	4.65	124	4.60	4.63	4.59	100	4.25	4.17	4.14	126	90.9	85.3	143
						[4.20;4.44]				[4.48;4.73]				[4.53;4.76]				[4.42;4.76]			[4.00;4.29]			[78.4;90.7]		

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
113	43.2	41.9	91.6	4.31	4.17	4.20	216	4.62	4.62	4.65	205	4.61	4.61	4.61	204	4.54	4.52	4.58	187	4.19	4.06	4.10	214	92.9	91.0	234
						[4.10;4.29]				[4.56;4.75]				[4.52;4.70]				[4.46;4.71]				[3.98;4.21]			[86.6;94.4]	
114	35.8	33.8	85.3	3.96	4.05	4.08	307	4.36	4.49	4.55	296	4.43	4.44	4.47	305	4.16	4.30	4.37	285	3.80	3.85	3.85	307	85.6	86.9	360
						[4.01;4.16]				[4.47;4.63]				[4.40;4.54]				[4.27;4.47]				[3.76;3.95]			[83.0;90.2]	
115	29.6	28.9	82.3	4.00	3.80	3.93	143	4.38	4.14	4.27	130	4.41	4.29	4.41	132	4.29	4.10	4.30	116	3.85	3.71	3.79	144	87.1	86.6	172
						[3.82;4.05]				[4.15;4.40]				[4.30;4.53]				[4.14;4.45]				[3.65;3.93]			[80.6;91.3]	
116	37.0	31.4	87.5	4.08	4.17	4.18	251	4.55	4.51	4.50	238	4.51	4.54	4.53	242	4.40	4.45	4.43	229	4.07	4.01	3.99	254	92.7	86.3	291
						[4.09;4.26]				[4.41;4.59]				[4.44;4.61]				[4.31;4.54]				[3.89;4.10]			[81.8;90.0]	
117	35.5	51.1	93.3	4.40	4.41	4.32	167	4.42	4.47	4.39	155	4.58	4.69	4.64	156	4.67	4.61	4.47	148	4.14	4.22	4.14	167	93.1	94.9	178
						[4.21;4.42]				[4.28;4.50]				[4.54;4.74]				[4.33;4.61]				[4.02;4.27]			[90.6;97.7]	
118	48.6	53.4	90.4	4.30	4.36	4.36	266	4.65	4.69	4.68	256	4.65	4.70	4.69	262	4.53	4.65	4.63	258	4.14	4.12	4.11	271	94.6	89.6	298
						[4.28;4.44]				[4.59;4.76]				[4.61;4.77]				[4.52;4.73]				[4.01;4.21]			[85.6;92.8]	
119	48.0	51.8	93.0	4.48	4.50	4.43	197	4.70	4.78	4.71	191	4.72	4.73	4.67	191	4.57	4.57	4.50	180	4.33	4.39	4.32	199	93.7	93.4	212
						[4.34;4.53]				[4.61;4.81]				[4.58;4.76]				[4.37;4.62]				[4.20;4.44]			[89.2;96.3]	
120	15.3	46.7	88.3	4.20	4.22	4.26	233	4.17	4.26	4.31	217	4.42	4.40	4.45	225	4.57	4.46	4.46	203	3.84	3.91	3.90	230	88.9	88.4	259
						[4.17;4.35]				[4.21;4.40]				[4.36;4.53]				[4.34;4.57]				[3.79;4.01]			[83.9;92.0]	
121	23.7	38.8	86.6	4.17	4.27	4.27	122	4.28	4.22	4.25	117	4.31	4.31	4.32	116	4.55	4.24	4.27	113	3.82	3.96	3.98	120	90.6	90.6	138
						[4.15;4.40]				[4.13;4.38]				[4.20;4.43]				[4.11;4.43]				[3.83;4.14]			[84.4;94.9]	
122	48.1	41.6	90.2	4.14	4.12	4.13	181	4.50	4.55	4.57	174	4.50	4.50	4.49	176	4.35	4.23	4.24	170	4.07	3.93	3.94	181	95.1	92.4	197
						[4.03;4.23]				[4.46;4.67]				[4.39;4.59]				[4.11;4.37]				[3.81;4.06]			[87.8;95.7]	
123	35.8	41.7	89.0	4.00	4.05	4.14	189	4.43	4.51	4.55	185	4.39	4.53	4.58	189	4.26	4.45	4.51	181	3.81	3.92	3.99	201	87.1	88.2	221
						[4.04;4.24]				[4.45;4.65]				[4.48;4.67]				[4.39;4.64]				[3.87;4.10]			[83.2;92.2]	
124	41.0	35.1	89.6	4.02	4.07	4.12	190	4.52	4.52	4.57	188	4.48	4.53	4.57	187	4.39	4.39	4.40	173	3.80	4.02	4.07	196	89.1	90.7	216
						[4.02;4.22]				[4.47;4.67]				[4.47;4.66]				[4.27;4.53]				[3.95;4.19]			[86.1;94.3]	

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
125	34.9	42.0	88.4	4.18	4.20	4.22	275	4.62	4.58	4.59	266	4.53	4.60	4.62	268	4.51	4.42	4.42	255	3.94	4.05	4.09	278	86.5	89.7	310
						[4.14;4.31]				[4.51;4.68]				[4.54;4.70]				[4.32;4.53]				[3.99;4.19]			[85.7;92.8]	
126	24.0	35.8	92.7	4.13	4.21	4.19	261	4.18	4.30	4.29	257	4.29	4.37	4.35	257	4.32	4.33	4.31	243	3.81	3.94	3.92	264	85.6	89.1	284
						[4.10;4.27]				[4.21;4.38]				[4.27;4.43]				[4.21;4.42]				[3.82;4.02]			[84.9;92.5]	
127	40.0	40.0	90.7	4.10	4.07	4.10	191	4.53	4.50	4.50	187	4.52	4.57	4.57	185	4.37	4.41	4.38	178	3.97	3.97	3.98	194	92.4	90.1	212
						[4.00;4.20]				[4.40;4.60]				[4.48;4.67]				[4.25;4.50]				[3.86;4.10]			[85.3;93.8]	
128	35.1	46.8	85.2	4.31	4.28	4.31	286	4.62	4.58	4.61	280	4.59	4.62	4.63	282	4.47	4.50	4.59	252	4.15	4.11	4.11	291	90.2	91.7	336
						[4.23;4.39]				[4.53;4.70]				[4.56;4.71]				[4.49;4.70]				[4.01;4.21]			[88.2;94.4]	
129	41.2	37.8	87.7	4.00	4.03	4.06	231	4.36	4.38	4.43	218	4.37	4.40	4.45	220	4.42	4.40	4.42	218	3.79	3.78	3.81	234	84.8	86.3	262
						[3.97;4.15]				[4.33;4.52]				[4.36;4.53]				[4.31;4.54]				[3.70;3.92]			[81.5;90.2]	
130	39.1	39.9	92.0	3.96	3.96	4.04	285	4.31	4.33	4.40	286	4.50	4.43	4.51	289	4.48	4.36	4.47	271	3.81	3.68	3.76	294	91.8	89.0	317
						[3.95;4.12]				[4.32;4.48]				[4.44;4.59]				[4.37;4.58]				[3.67;3.86]			[85.0;92.2]	
131	33.3	40.2	87.7	4.12	4.13	4.18	301	4.58	4.54	4.59	295	4.56	4.46	4.49	301	4.39	4.45	4.50	284	3.97	3.92	3.98	311	92.5	89.1	348
						[4.10;4.26]				[4.50;4.67]				[4.42;4.56]				[4.40;4.60]				[3.89;4.08]			[85.3;92.2]	
132	46.5	47.4	92.6	4.34	4.36	4.32	341	4.71	4.70	4.68	325	4.74	4.69	4.67	330	4.55	4.51	4.50	291	4.17	4.16	4.13	343	93.8	92.2	373
						[4.25;4.40]				[4.60;4.76]				[4.60;4.74]				[4.40;4.60]				[4.04;4.22]			[89.0;94.7]	
133	39.4	45.3	91.3	4.11	4.13	4.17	278	4.24	4.16	4.19	268	4.30	4.28	4.33	269	4.31	4.34	4.35	260	3.89	3.95	3.96	282	85.9	91.4	301
						[4.09;4.25]				[4.11;4.27]				[4.25;4.40]				[4.25;4.46]				[3.87;4.06]			[87.6;94.3]	
134	37.3	39.2	88.6	4.09	4.05	4.12	280	4.47	4.43	4.52	270	4.49	4.45	4.52	278	4.34	4.32	4.41	259	3.90	3.87	3.95	288	88.7	87.2	321
						[4.04;4.21]				[4.44;4.60]				[4.45;4.60]				[4.31;4.51]				[3.85;4.05]			[83.1;90.7]	
135	50.5	52.9	91.3	4.27	4.39	4.38	416	4.63	4.70	4.70	398	4.62	4.64	4.65	406	4.52	4.55	4.57	370	4.12	4.15	4.16	426	92.4	90.8	465
						[4.31;4.45]				[4.63;4.77]				[4.59;4.72]				[4.48;4.66]				[4.07;4.24]			[87.7;93.2]	
136	46.9	45.2	89.7	4.12	4.10	4.13	356	4.57	4.53	4.55	349	4.57	4.55	4.57	353	4.44	4.48	4.51	326	3.96	3.94	3.98	356	91.6	89.3	400
						[4.06;4.21]				[4.48;4.62]				[4.51;4.64]				[4.41;4.60]				[3.89;4.07]			[85.8;92.1]	

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
137	45.1	44.5	86.1	4.25	4.23	4.25	290	4.61	4.59	4.63	282	4.58	4.56	4.59	287	4.59	4.52	4.55	261	4.09	4.04	4.03	293	87.0	91.8	341
						[4.17;4.33]				[4.55;4.71]				[4.51;4.66]				[4.45;4.65]			[3.93;4.13]			[88.4;94.5]		
138	40.5	43.3	90.2	4.17	4.19	4.20	598	4.50	4.50	4.51	587	4.53	4.57	4.59	580	4.39	4.47	4.49	539	3.91	3.92	3.91	605	88.1	87.8	666
						[4.14;4.25]				[4.46;4.57]				[4.54;4.64]				[4.41;4.56]			[3.84;3.98]			[85.1;90.2]		
139	41.1	41.1	93.3	4.09	4.11	4.17	284	4.46	4.53	4.59	276	4.46	4.49	4.54	278	4.37	4.41	4.49	262	3.91	3.99	4.06	287	87.2	87.9	306
						[4.09;4.25]				[4.51;4.67]				[4.46;4.61]				[4.39;4.59]			[3.96;4.16]			[83.7;91.3]		
140	30.3	37.9	91.4	4.10	4.09	4.12	420	4.54	4.50	4.51	412	4.56	4.51	4.53	416	4.44	4.40	4.44	391	3.95	3.89	3.91	425	91.7	89.6	469
						[4.06;4.19]				[4.44;4.58]				[4.47;4.59]				[4.35;4.52]			[3.82;3.99]			[86.4;92.2]		
141	60.9	61.1	89.2	4.42	4.49	4.47	374	4.72	4.77	4.75	366	4.69	4.70	4.70	369	4.48	4.51	4.48	367	4.27	4.30	4.31	375	92.1	90.7	418
						[4.40;4.54]				[4.67;4.82]				[4.63;4.76]				[4.39;4.57]			[4.22;4.39]			[87.5;93.3]		
142	36.7	43.4	90.8	4.10	4.28	4.30	298	4.25	4.34	4.34	296	4.30	4.44	4.46	300	4.45	4.53	4.50	276	3.80	4.02	4.04	306	90.1	92.1	329
						[4.22;4.38]				[4.26;4.42]				[4.39;4.53]				[4.40;4.60]			[3.95;4.14]			[88.6;94.8]		
143	46.2	44.8	90.3	4.13	4.13	4.12	362	4.57	4.55	4.58	351	4.57	4.54	4.54	351	4.54	4.49	4.50	336	4.00	3.97	3.95	371	90.2	89.3	402
						[4.05;4.19]				[4.50;4.65]				[4.47;4.61]				[4.41;4.59]			[3.86;4.04]			[85.9;92.2]		
144	48.7	49.7	92.3	4.29	4.38	4.32	393	4.67	4.70	4.66	379	4.63	4.67	4.64	387	4.57	4.68	4.62	354	4.07	4.18	4.13	402	93.5	94.9	434
						[4.25;4.39]				[4.59;4.73]				[4.58;4.71]				[4.54;4.71]			[4.05;4.21]			[92.4;96.8]		
145	41.1	38.2	87.1	4.18	4.21	4.18	379	4.63	4.61	4.60	372	4.60	4.54	4.54	371	4.48	4.52	4.52	347	4.02	4.10	4.07	384	90.0	91.8	437
						[4.11;4.25]				[4.53;4.67]				[4.47;4.61]				[4.43;4.61]			[3.99;4.16]			[88.8;94.2]		
146	44.2	44.5	88.7	4.37	4.39	4.36	578	4.62	4.64	4.60	555	4.65	4.68	4.64	564	4.50	4.50	4.49	511	4.06	4.13	4.08	588	93.4	93.3	661
						[4.30;4.41]				[4.54;4.66]				[4.58;4.69]				[4.42;4.57]			[4.01;4.15]			[91.2;95.1]		
147	41.1	46.2	89.5	4.23	4.24	4.22	650	4.52	4.58	4.58	640	4.52	4.59	4.57	638	4.45	4.49	4.48	621	3.98	4.02	3.99	659	89.6	92.1	731
						[4.16;4.27]				[4.52;4.63]				[4.52;4.62]				[4.42;4.55]			[3.92;4.05]			[89.9;93.9]		
148	39.3	39.3	87.7	4.24	4.21	4.22	626	4.58	4.55	4.57	612	4.58	4.55	4.57	617	4.46	4.46	4.48	580	4.07	4.02	4.03	637	89.4	90.5	716
						[4.17;4.28]				[4.51;4.63]				[4.51;4.62]				[4.41;4.55]			[3.97;4.10]			[88.1;92.5]		

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
149	38.9	37.6	89.8	4.06	3.94	3.99	479	4.47	4.45	4.51	466	4.47	4.42	4.47	475	4.33	4.31	4.37	432	3.85	3.71	3.77	480	87.9	86.7	533
						[3.93;4.06]				[4.44;4.57]				[4.41;4.53]				[4.29;4.45]			[3.70;3.85]			[83.5;89.4]		
150	38.3	47.0	88.4	4.09	4.22	4.23	683	4.51	4.62	4.64	661	4.50	4.58	4.59	667	4.39	4.45	4.48	652	3.95	4.01	4.02	699	90.4	87.7	786
						[4.18;4.28]				[4.58;4.69]				[4.54;4.64]				[4.41;4.54]			[3.96;4.09]			[85.2;89.9]		
151	18.9	39.6	85.4	4.13	4.07	4.13	730	4.46	4.38	4.46	711	4.46	4.41	4.45	718	4.30	4.24	4.34	665	3.83	3.82	3.87	742	89.7	85.9	861
						[4.08;4.18]				[4.41;4.51]				[4.41;4.50]				[4.27;4.40]			[3.81;3.93]			[83.4;88.2]		
152	30.9	38.4	87.9	4.19	4.10	4.14	864	4.53	4.42	4.47	852	4.49	4.42	4.47	855	4.36	4.34	4.36	793	3.90	3.82	3.84	875	88.9	87.9	986
						[4.09;4.18]				[4.42;4.52]				[4.42;4.51]				[4.30;4.42]			[3.78;3.89]			[85.7;89.9]		
154	23.1	33.8	89.0	4.29	4.21	4.25	755	4.23	4.12	4.16	745	4.39	4.29	4.31	753	4.49	4.37	4.40	703	3.95	3.86	3.90	775	86.6	82.7	867
						[4.20;4.30]				[4.11;4.21]				[4.26;4.36]				[4.34;4.46]			[3.84;3.96]			[80.0;85.2]		
155	35.0	42.3	91.1	4.19	4.17	4.21	636	4.19	4.15	4.17	625	4.29	4.29	4.30	630	4.36	4.38	4.38	577	3.87	3.77	3.81	636	87.5	84.9	694
						[4.15;4.26]				[4.11;4.22]				[4.25;4.36]				[4.31;4.45]			[3.74;3.87]			[82.0;87.5]		
156	34.2	38.5	86.9	4.18	4.15	4.20	886	4.50	4.46	4.51	875	4.50	4.45	4.49	887	4.44	4.31	4.34	834	3.92	3.86	3.88	903	86.8	86.2	1,027
						[4.15;4.24]				[4.47;4.56]				[4.45;4.53]				[4.28;4.39]			[3.83;3.94]			[83.9;88.2]		
157	42.6	39.7	86.2	4.24	4.28	4.33	25	4.74	4.62	4.62	25	4.70	4.57	4.57	24	4.56	4.73	4.70	22	4.07	4.28	4.34	25	96.4	89.7	29
						[4.06;4.60]				[4.34;4.89]				[4.31;4.83]				[4.34;5.05]			[4.00;4.67]			[72.6;97.8]		
158	39.4	42.1	73.8	4.00	3.97	4.08	43	4.54	4.44	4.61	44	4.58	4.48	4.56	43	4.38	4.28	4.51	43	4.15	3.93	3.98	44	89.5	76.3	59
						[3.87;4.29]				[4.40;4.82]				[4.37;4.75]				[4.26;4.77]			[3.73;4.23]			[63.4;86.4]		
159	38.4	36.6	83.3	4.12	4.21	4.33	24	4.55	4.56	4.62	24	4.45	4.48	4.52	24	4.60	4.77	4.74	22	4.03	4.17	4.27	25	93.3	96.6	29
						[4.06;4.61]				[4.34;4.90]				[4.26;4.78]				[4.39;5.10]			[3.93;4.60]			[82.2;99.9]		
160	50.0	62.6	93.5	4.59	4.47	4.35	85	4.36	4.23	4.11	78	4.62	4.56	4.46	80	4.72	4.67	4.55	81	4.22	4.02	3.88	85	87.7	88.0	92
						[4.20;4.50]				[3.95;4.26]				[4.32;4.61]				[4.37;4.74]			[3.70;4.07]			[79.6;93.9]		
162	40.3	43.5	88.9	4.10	4.00	4.11	24	4.45	4.11	4.22	24	4.53	4.37	4.37	24	4.48	4.50	4.55	23	4.20	3.81	3.93	23	66.7	61.5	26
						[3.83;4.39]				[3.94;4.50]				[4.11;4.63]				[4.20;4.90]			[3.58;4.28]			[40.6;79.8]		

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
163	32.1	40.0	90.0	4.42	4.35	4.24	54	4.76	4.65	4.57	49	4.82	4.67	4.66	49	4.65	4.60	4.56	52	4.27	4.22	4.18	54	94.3	88.3	60
						[4.05;4.43]				[4.37;4.77]				[4.47;4.84]				[4.33;4.80]			[3.96;4.41]			[77.4;95.2]		
164	43.0	41.7	90.0	4.22	4.25	4.26	43	4.69	4.71	4.71	42	4.57	4.74	4.78	42	4.57	4.50	4.62	43	4.14	3.96	3.95	44	95.3	91.8	49
						[4.05;4.46]				[4.50;4.93]				[4.58;4.97]				[4.37;4.88]			[3.70;4.20]			[80.4;97.7]		
166	47.5	54.0	82.4	4.37	4.47	4.46	27	4.68	4.75	4.68	27	4.74	4.73	4.76	27	4.33	4.74	4.84	28	4.16	4.35	4.37	28	89.5	94.1	34
						[4.19;4.72]				[4.42;4.94]				[4.51;5.00]				[4.52;5.15]			[4.05;4.68]			[80.3;99.3]		
167*	56.1	40.9	88.9	4.29	4.67	4.58	16	4.72	4.94	4.91	16	4.81	4.78	4.72	16	4.49	4.61	4.42	16	4.19	4.44	4.34	16	91.9	83.3	18
168*	28.8	41.9	92.3	4.60	4.31	4.12	12	4.36	4.33	4.18	11	4.64	4.67	4.53	11	4.71	4.54	4.35	12	4.13	4.31	4.13	12	92.9	92.3	13
169	57.7	37.9	91.7	4.63	4.59	4.43	30	4.51	4.45	4.31	29	4.67	4.61	4.49	30	4.56	4.61	4.45	30	4.52	4.28	4.13	33	96.4	94.4	36
						[4.18;4.68]				[4.06;4.57]				[4.26;4.72]				[4.14;4.75]			[3.84;4.42]			[81.3;99.3]		
170	38.5	42.6	85.0	3.95	4.15	4.23	34	4.54	4.57	4.66	31	4.53	4.49	4.49	33	4.43	4.37	4.40	33	4.08	4.13	4.12	34	91.7	94.9	39
																								[82.7;99.4]		
172*		50.0	83.3		4.42	4.37	10		4.90	4.81	8		4.80	4.87	8		4.75	4.62	10		4.17	4.23	10		100.0	12
173	52.3	65.0	88.5	4.68	4.35	4.26	23	4.65	4.60	4.57	22	4.83	4.68	4.57	22	4.91	4.44	4.33	23	4.48	4.50	4.46	23	100.0	88.5	26
						[3.97;4.54]				[4.28;4.86]				[4.30;4.85]				[3.98;4.68]			[4.11;4.81]			[69.8;97.6]		
174*	28.6	46.7	78.6	4.33	3.43	3.69	11	4.00	4.07	4.48	11	4.50	3.86	4.08	11	4.17	3.86	4.01	11	3.83	3.43	3.65	11	100.0	84.6	13
175	37.3	51.9	92.9	4.14	4.32	4.27	38	4.30	4.69	4.68	39	4.27	4.50	4.47	37	4.34	4.62	4.56	39	3.90	4.19	4.13	39	90.3	83.3	42
						[4.05;4.49]				[4.46;4.90]				[4.26;4.68]				[4.29;4.83]			[3.86;4.40]			[68.6;93.0]		
176*	25.0	44.0	72.7	4.50	3.90	4.06	7	4.00	4.33	4.43	6	5.00	4.44	4.53	6	5.00	4.44	4.56	6	4.00	4.30	4.46	7	100.0	70.0	10

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
177*	33.8	35.8	89.5	3.90	4.05	4.24	17	4.50	4.39	4.43	16	4.15	4.21	4.34	17	4.59	4.47	4.56	14	3.52	3.84	4.16	17	95.2	75.0	16
178	13.9	26.9	77.6	3.59	3.44	3.65	49	4.04	3.97	4.05	47	3.96	4.19	4.21	45	3.45	3.54	3.61	45	3.75	3.40	3.54	50	69.6	76.3	59
						[3.45;3.84]				[3.85;4.26]																
179*	33.3	60.0	91.7	4.40	4.83	4.75	11	4.80	4.30	4.14	9	4.60	4.64	4.52	10	5.00	4.25	4.14	7	4.60	4.08	4.01	11	100.0	100.0	12
180*	31.8	50.0	84.6	3.71	4.31	4.56	11	4.43	4.69	5.02	11	4.29	4.46	4.60	11	3.57	4.17	4.62	10	3.86	4.23	4.41	11	100.0	92.3	13
181*	40.5	31.6	83.3	3.73	3.92	3.74	10	4.53	4.82	4.86	9	4.60	4.67	4.58	10	4.20	4.86	4.90	6	4.33	4.08	3.93	10	80.0	91.7	12
182*	24.2	51.6	93.8	3.88	4.13	4.38	15	3.63	4.07	4.39	14	3.86	4.57	4.71	14	4.17	3.93	4.32	13	3.57	3.53	3.65	15	57.1	93.3	15
183*	14.0	57.1	75.0	4.86	4.25	4.40	6	4.43	4.29	4.08	6	4.57	4.43	4.26	6	4.71	3.88	3.75	6	4.57	3.75	3.59	6	100.0	100.0	8
184*	13.3	33.3	90.9	3.00	3.73	3.88	10	3.67	4.00	4.18	8	3.50	3.89	4.01	8	3.67	4.18	4.41	10	3.00	3.73	3.92	10	66.7	100.0	11
185*	68.8	70.4	89.5	4.45	4.53	4.49	17	4.91	4.95	4.87	17	4.91	4.95	4.94	17	5.00	4.79	4.73	12	4.64	4.53	4.45	15	81.8	78.9	19
186*	43.3	38.9	85.7	4.46	3.86	3.76	6	4.33	4.29	4.26	6	4.58	4.71	4.92	6	4.92	4.43	4.42	6	4.23	4.00	4.12	6	92.3	100.0	7
187*	40.0	47.4	77.8	4.17	4.11	4.16	7	4.83	4.75	4.73	7	4.50	4.89	4.82	7	4.50	4.88	4.82	6	3.83	4.00	3.84	7	100.0	100.0	9
190*	33.3	33.3	83.3	3.80	4.75	4.78	4	4.80	4.17	4.75	5	4.50	4.60	4.71	5	4.60	4.17	4.33	5	4.00	4.00	4.50	4	60.0	83.3	6

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023			2021	2023					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
192*	33.3	35.0	85.7	3.75	3.57	3.63	6	3.50	3.80	4.05	5	4.25	4.40	4.61	5	4.25	4.00	4.18	6	3.75	3.43	3.42	6	100.0	100.0	7
193t*	26.9	46.7	85.7	4.00	3.86	3.74	12	4.14	4.17	4.27	10	3.71	4.08	4.04	11	3.83	4.31	4.27	11	3.57	4.00	4.07	11	66.7	81.8	11
194*	42.9	50.0	100.0	4.00	4.43	4.46	7	5.00	4.71	4.71	7	5.00	4.43	4.44	7	4.00	4.57	4.54	7	4.00	4.43	4.45	7	66.7	100.0	7
196*		36.4	62.5		4.50	4.72	5		4.75	4.91	5		4.63	4.64	5		4.63	4.76	5		4.14	4.28	5		87.5	8
197*	36.8	32.1	66.7	3.15	3.88	4.15	6	3.42	4.67	4.88	6	4.00	4.67	4.81	6	3.78	4.88	5.31	6	3.58	4.00	4.43	6	71.4	87.5	8
198*	36.4	50.0	100.0	4.50	4.40	4.43	5	5.00	5.00	5.05	5	4.75	4.60	4.61	5	4.75	5.00	5.05	5	3.75	4.20	4.22	5	100.0	100.0	5
199*		80.0	100.0	4.25	3.75	3.82	4	4.75	4.67	4.71	3	4.25	4.67	4.64	3	4.25	4.50	4.56	4	4.50	3.75	3.77	4	75.0	100.0	4
201	61.5	61.2	90.1	4.15	4.35	4.38	64	4.55	4.60	4.66	61	4.61	4.65	4.67	62	4.58	4.54	4.57	62	4.11	4.03	4.10	63	91.1	88.6	70
						[4.21;4.55]				[4.49;4.84]				[4.51;4.83]				[4.36;4.79]			[3.89;4.31]			[78.7;94.9]		
202*	50.0	66.7	100.0	5.00	3.50	3.55	2	5.00	4.00	4.02	2	5.00	4.00	4.00	2	3.00	4.50	4.46	2	5.00	4.00	4.05	2	100.0	50.0	2
203*	12.5	40.4	82.6	3.00	4.09	4.36	19	3.00	3.78	4.10	17	5.00	3.89	4.02	17	3.00	4.25	4.58	15	4.00	4.20	4.33	18	100.0	90.0	20
																								[68.3;98.8]		
204	85.7	70.7	86.2	4.72	4.89	4.84	24	4.86	4.69	4.57	22	4.79	4.79	4.72	24	4.80	4.92	4.80	22	4.63	4.48	4.49	25	93.1	86.2	29
						[4.56;5.11]				[4.28;4.87]				[4.46;4.98]				[4.45;5.16]			[4.16;4.83]			[68.3;96.1]		
205*	57.1	70.0	85.7	4.75	4.43	4.41	6	4.33	4.50	4.47	5	5.00	4.50	4.69	5	5.00	4.71	4.69	6	5.00	4.33	4.28	6	100.0	100.0	7

Code hôpital/clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem.	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.49)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.53)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.00)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 89.6%)		
	2021	2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021		2023		2021	2023					
	%	%		%	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N			
208*		75.0	66.7		4.67	4.81	2		4.00	3.87	2		4.67	4.84	2		5.00	4.82	2		4.33	3.76	2		100.0	3
209	37.6	42.8	87.3	4.17	4.17	4.20	401	4.18	4.18	4.21	384	4.36	4.25	4.26	387	4.39	4.37	4.37	364	3.89	3.85	3.85	402	87.1	87.2	460
						[4.13;4.27]				[4.14;4.28]															[83.8;90.1]	
211*	22.7	38.5	80.0	3.75	3.78	3.99	7	3.75	4.00	4.25	8	4.00	4.11	4.31	8	4.75	4.50	4.87	7	3.50	3.50	3.58	8	100.0	100.0	8
212		37.4	80.3		3.79	3.80	46		4.38	4.42	43		4.51	4.53	44		4.22	4.22	37		3.67	3.69	47		81.7	60
						[3.59;4.00]				[4.21;4.63]															[69.6;90.5]	
213*		56.0	92.9		4.00	4.26	13		4.09	4.31	10		4.55	4.76	10		4.00	4.41	10		3.86	4.12	13		92.3	13
214*		28.6	50.0		4.50	4.17	1		4.00	4.16	1		5.00	5.06	1		5.00	5.16	1		2.50	4.12	1		100.0	2

* Cliniques/sites avec moins de 20 réponses évaluées. Les valeurs des IC95% ne sont pas indiquées pour ces cas. Attention : en raison du faible nombre de réponses prises en compte, ces résultats ont une fiabilité statistique limitée et doivent être interprétés avec prudence.

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

Questionnaire de satisfaction

Votre satisfaction concernant votre séjour à l'hôpital

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

Répondre au questionnaire en ligne :

URL : www.patzu.ch/mcomi



Questions générales sur votre hospitalisation

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

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

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

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

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

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

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

Données personnelles

- Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?
- | | | | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Excellent | <input type="checkbox"/> Très bon | <input type="checkbox"/> Bon | <input type="checkbox"/> Moins bon | <input type="checkbox"/> Mauvais |
|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
- Quelle a été votre destination à votre sortie d'hôpital ?
- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Mon domicile | <input type="checkbox"/> Un autre endroit (p.ex. centre de réadaptation, autre hôpital/clinique, établissement médico-social (EMS), etc.) |
|---------------------------------------|---|
- | | | |
|---|---|---|
| Année de naissance (p.ex. 1980) | Sexe | Votre couverture d'assurance pour cette hospitalisation |
| <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> | <input type="checkbox"/> Masculin
<input type="checkbox"/> Féminin | <input type="checkbox"/> Commune
<input type="checkbox"/> Semi-privée/privée |

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patient-e-s Médecine somatique aiguë Adultes Rapport comparatif national, mesure 2023
Année	Novembre 2023
Auteurs	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) MA Samantha Crupi, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof Isabelle Peytreman-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Prof Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Dr. Peter Erhart, Business Continuity Management, Suva-Kliniken Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Statisticienne, Hôpital Riviera-Chablais Vaud-Valais Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Responsable de la gouvernance Qualité & Sécurité, CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 40, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)
Validation	Ce rapport national comparatif 2023 a été validé par le groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ en novembre 2023.