



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



---

# Enquête nationale sur la satisfaction des patients en réadaptation

---

Rapport comparatif national, mesure 2013

Juin 2014, version 1.0

## Sommaire

---

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Résumé.....                                                     | 4  |
| 2. Introduction .....                                              | 5  |
| 2.1 But et mandat .....                                            | 5  |
| 2.2 Organisation .....                                             | 5  |
| 2.3 Questionnaire.....                                             | 5  |
| 2.5 Rapport.....                                                   | 5  |
| 3. Participation des clinique et description de l'échantillon..... | 7  |
| 3.1 Participation des cliniques et taux de réponse.....            | 7  |
| 3.2 Description de l'échantillon.....                              | 8  |
| 4. Résultats .....                                                 | 9  |
| 4.1 Résultats nationaux par question.....                          | 9  |
| 4.2 Comparaison nationale des cliniques .....                      | 12 |
| 5. Données méthodologiques .....                                   | 15 |
| 6. Significativité des résultats.....                              | 16 |
| Annexe .....                                                       | 17 |



## Impressum

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Titre                          | Rapport comparatif national<br>Enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation 2013<br>Version 1.0                                                                                                                                                            |
| Année                          | Juin 2014                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Auteurs                        | Dirk Wiedenhöfer, hcri SA<br>Nicolas Matzinger, hcri AG<br>Béatrice Schwark, hcri AG<br>PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG<br>Vinciane Vouets, responsable Réadaptation<br>Regula Heller, responsable Soins aigus<br>Avec la participation du groupe qualité Réadaptation |
| Commandé par<br>représenté par | Association nationale pour le développement de la qualité dans les<br>hôpitaux et les cliniques (ANQ)<br>Regula Heller, responsable Soins aigus, ANQ<br>Bureau de l'ANQ<br>Thunstrasse 17, 3000 Berne 6<br><a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>                  |
| Copyright                      | Association nationale pour le développement de la qualité dans les<br>hôpitaux et les cliniques (ANQ)                                                                                                                                                                  |

## 1. Résumé

---

La première enquête sur la satisfaction des patients dans le domaine de la réadaptation a été réalisée en 2013 selon le concept qui a fait ses preuves en médecine somatique aiguë. Elle a été menée par l'ANQ en collaboration avec hcri AG et MECON GmbH.

83 cliniques de réadaptation ou sites ont participé au printemps 2013 à l'enquête sur la satisfaction des patients, ce qui représente 90 % des cliniques enregistrées fin 2013 auprès de l'ANQ pour les mesures dans ce domaine. 13 ont opté pour l'enquête téléphonique et 70 pour l'enquête papier.

Sur les 10 867 patients sortis de clinique en avril ou mai 2013 qui avaient reçu le questionnaire, 5979 ont participé à l'enquête, soit un taux de réponse de 55 % (sans lettre de rappel). Selon l'ANQ, ce taux est conforme aux attentes.

L'âge moyen des personnes interrogées est de 70,6 ans (écart-type 14,3 ans). On compte 56 % de femmes et 44 % d'hommes. 65 % des personnes n'ont que l'assurance de base et 35 % disposent d'une assurance complémentaire.

Le questionnaire, adapté aux particularités de la réadaptation, comprend cinq questions. Les deux premières permettent aux patients de dire s'ils seraient disposés à revenir dans la même clinique et de donner leur avis sur la qualité de la réadaptation ; les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical et de noter le suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant leur séjour ; et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et dignité.

En réponse aux cinq questions (retour dans la même clinique, qualité de la réadaptation, clarté de l'information médicale, suivi, respect et dignité), les patients interrogés ont donné des notes globalement positives, comprises entre 8,7 et 9,3 sur une échelle allant de 0 = pas satisfait à 10 = très satisfait. Selon les questions, 64 % à 84 % des personnes ont donné les deux meilleures notes.

Sur les 83 cliniques de réadaptation, 62 ont été prises en compte pour la comparaison nationale. 21 n'ont pas pu y être incluses en raison du petit nombre de questionnaires retournés (<30). Malgré une significativité limitée (sélectivité de l'échantillon, absence d'ajustement aux risques), la présente enquête de satisfaction de l'ANQ montre que, dans toute la Suisse, les personnes interrogées sont globalement très satisfaites de leur clinique.

L'enquête sur la satisfaction des patients est un moyen de rendre des comptes aux agents payeurs et aux assureurs, aux cantons et au public en général. Par contre, elle ne convient pas pour aider les patients potentiels qui doivent choisir une clinique, ni les médecins qui les y envoient, car les résultats ne sont pas significatifs pour des groupes de personnes ayant un besoin de réadaptation particulier.

Cette enquête est utile comme évaluation globale et, pour les cliniques, comme source de renseignements sur les possibilités d'amélioration, qu'elles soient générales ou individuelles. Cette première enquête constitue la base (*baseline*) d'une série suisse d'enquêtes sur la satisfaction des patients envers les cliniques de réadaptation. Pour des indications plus précises sur les améliorations possibles, l'ANQ recommande aux cliniques d'utiliser des questionnaires de satisfaction plus détaillés.

## 2. Introduction

---

### 2.1 But et mandat

L'évaluation par les patients de la qualité des prestations fournies par un hôpital ou une clinique constitue un indicateur de qualité important et reconnu, raison pour laquelle l'enquête sur la satisfaction des patients fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ.

Depuis 2011, hcri AG et MECON GmbH, sur mandat de l'ANQ, réalisent chaque année une enquête de satisfaction dans le domaine de la médecine somatique aiguë. Les résultats font l'objet d'une évaluation comparative nationale et sont publiés. Début 2013, l'ANQ a chargé hcri / MECON de réaliser aussi cette enquête (y compris l'évaluation et l'établissement du rapport) dans le domaine de la réadaptation. Pour tirer parti des synergies, elle y a été menée selon le même principe de base qu'en médecine somatique aiguë. L'ANQ fournit le questionnaire spécifique de la réadaptation et impose l'organisation de l'enquête, le groupe cible, la méthode et le concept d'évaluation.

### 2.2 Organisation

Comme en médecine somatique aiguë, l'enquête a été réalisée conjointement par des instituts chargés de l'évaluation et des instituts chargés de l'enquête elle-même. hcri et MECON ont coordonné le déroulement et veillé à ce que les instituts choisis par les cliniques pour l'enquête réalisent celle-ci conformément aux directives<sup>1</sup>. De leur côté, les instituts ont fourni aux cliniques les questionnaires et les lettres d'accompagnement, traité les questionnaires retournés et se sont chargés du transfert des données à hcri et à MECON. hcri s'est occupé en outre de la banque de données centrale, de l'évaluation en ligne et de l'établissement du rapport.

### 2.3 Questionnaire

Les thèmes et la longueur du questionnaire de l'ANQ employé en réadaptation sont comparables à ceux du questionnaire utilisé en médecine somatique aiguë, mais la formulation est adaptée aux particularités de la réadaptation. Les deux premières questions permettent aux patients de dire s'ils seraient disposés à revenir dans la même clinique et de donner leur avis sur la qualité de la réadaptation ; les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical et de noter le suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant leur séjour ; et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et dignité.

Pour répondre aux questions, les patients disposent d'une échelle à 11 niveaux avec des notes allant de 0 à 10. Les deux extrémités de l'échelle (note 0 et note 10) comportent des descriptifs différents (fréquence et qualité). Dans cette enquête, pour des raisons pragmatiques, un chiffre bas correspond à une faible satisfaction du patient, un chiffre élevé à une grande satisfaction.

Du fait qu'il est focalisé sur un petit nombre de questions concernant toutes les cliniques de réadaptation, celles-ci peuvent utiliser le questionnaire national en complément de leurs propres questionnaires. Le questionnaire existe en allemand, en français et en italien.

### 2.5 Rapport

Comme en médecine somatique aiguë, hcri met les résultats en ligne à la disposition des cliniques participantes sur la plateforme environ cinq mois après la fin de l'enquête conformément aux

---

<sup>1</sup> Les directives détaillées concernant l'envoi du questionnaire, le relevé des données, la transmission et la préparation des données (y compris la protection des données) figurent dans le concept d'évaluation et dans le manuel de mesure.



directives de l'ANQ<sup>2</sup>. Chaque clinique a reçu le 11 novembre 2013 un accès aux résultats protégé par un mot de passe.

Le présent rapport comparatif national tient compte des recommandations de l'ASSM (2009), « Relevé, analyses et publication de données concernant la qualité des traitements médicaux ». Il se fonde sur le rapport du mandataire, qui avait été établi conformément aux directives de l'ANQ<sup>2</sup>. Il a été adopté par le comité directeur le 24 juin 2014 puis soumis aux cliniques afin qu'elles puissent commenter les résultats (règlement des données, art. 9). La publication de ces derniers à l'intention du grand public est prévue pour l'automne 2014.

---

<sup>2</sup> Concept d'évaluation relatif à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients en réadaptation.

### 3. Participation des cliniques et description de l'échantillon

#### 3.1 Participation des cliniques et taux de réponse

83 cliniques ou sites hospitaliers ont participé à l'enquête au printemps 2013, ce qui représente 90 % des sites enregistrés fin 2013 auprès de l'ANQ pour les mesures dans le domaine de la réadaptation<sup>3</sup>.

Le Tableau 1 montre que les cliniques ont choisi six instituts différents pour réaliser l'enquête : 48 (58 %) MECON, qui a aussi traité la majorité des questionnaires retournés (63 %) ; 20 % hcri et Qualitest ; les autres ESOPE, NPO Plus ou RehabNET.

Le taux de réponse varie entre 47,5 % et 63,2 % suivant l'institut chargé de l'enquête. Les sites hospitaliers qui ont opté pour l'enquête téléphonique avec Qualitest ont obtenu le score le plus élevé (Tableau 1). Les autres instituts ont réalisé une enquête papier ; les cliniques ayant choisi hcri ou RehabNET ont obtenu un taux de réponse (62,5 %) proche de celui de Qualitest.

**Tableau 1.** Participation des cliniques par institut chargé de l'enquête, 2013

| Institut     | Nombre de cliniques | Méthode de relevé         | Questionnaires retournés | Questionnaires envoyés | Taux de réponse |
|--------------|---------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------|-----------------|
| ESOPE        | 4                   | Papier                    | 179                      | 349                    | 51,3%           |
| hcri AG      | 16                  | Papier                    | 1 247                    | 1 995                  | 62,5%           |
| Mecon GmbH   | 48                  | Papier                    | 3 524                    | 6 881                  | 51,2%           |
| NPO Plus     | 1                   | Papier                    | 19                       | 40                     | 47,5%           |
| Qualitest AG | 13                  | Téléphone                 | 920                      | 1 455                  | 63,2%           |
| RehabNET AG  | 1                   | Papier                    | 90                       | 147                    | 61,2%           |
| <b>Total</b> | <b>83</b>           | <b>Papier / téléphone</b> | <b>5 979</b>             | <b>10 867</b>          | <b>55,0%</b>    |

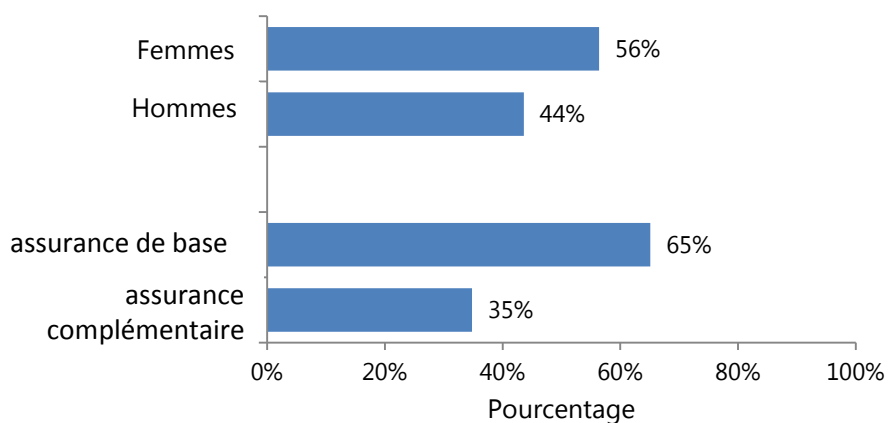
Sur les 10 867 personnes sorties d'une clinique de réadaptation en avril ou mai, 5979 ont participé à l'enquête, ce qui correspond à un taux de réponse moyen de 55 %. Les taux varient, par clinique, entre 10 % et 90 %. En moyenne, 72 questionnaires n'avaient pas été retournés (minimum 1, maximum 232). 21 des 83 cliniques – soit un quart – comptaient moins de 30 questionnaires retournés. Le Tableau 3 en annexe montre, par clinique, le taux de réponse et le nombre de questionnaires retournés.

<sup>3</sup> 78 cliniques ou sites hospitaliers étaient enregistrés auprès de l'ANQ au printemps 2013, 92 fin 2013.

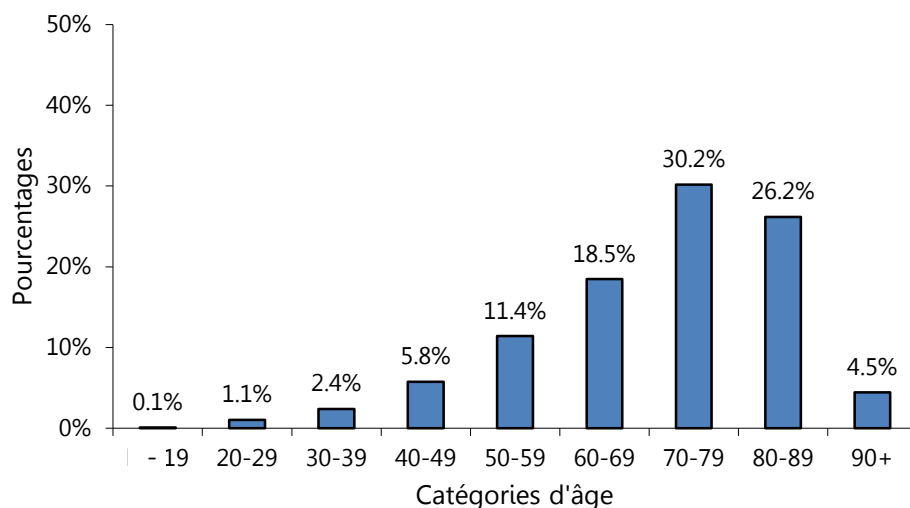
### 3.2 Description de l'échantillon

L'échantillon comprend 5979 personnes. L'âge moyen est de 70,6 ans (écart type : 14,3 ans). Il comprend 56,4 % de femmes et 44,8 % d'hommes. 65,1 % des personnes n'avaient que l'assurance de base, 34,8 % disposaient d'une assurance complémentaire. La figure 1 et la figure 2 présentent les indications sociodémographiques

**Figure 1.** Sexe des personnes interrogées et type d'assurance



**Figure 2.** Distribution par âge des personnes interrogées





## 4. Résultats

### 4.1 Résultats nationaux par question

Le Tableau 2 montre que les personnes interrogées ont donné des notes élevées en réponse aux cinq questions. Ces notes allaient de 8,7 à 9,3 sur une échelle de 0 à 10 (0 étant la note la plus basse et 10 la plus élevée). Le pourcentage de personnes ayant donné les notes les plus élevées (9 et 10) varie entre 64 % et 84 % selon les questions.

**Tableau 2.** Résultats nationaux par question

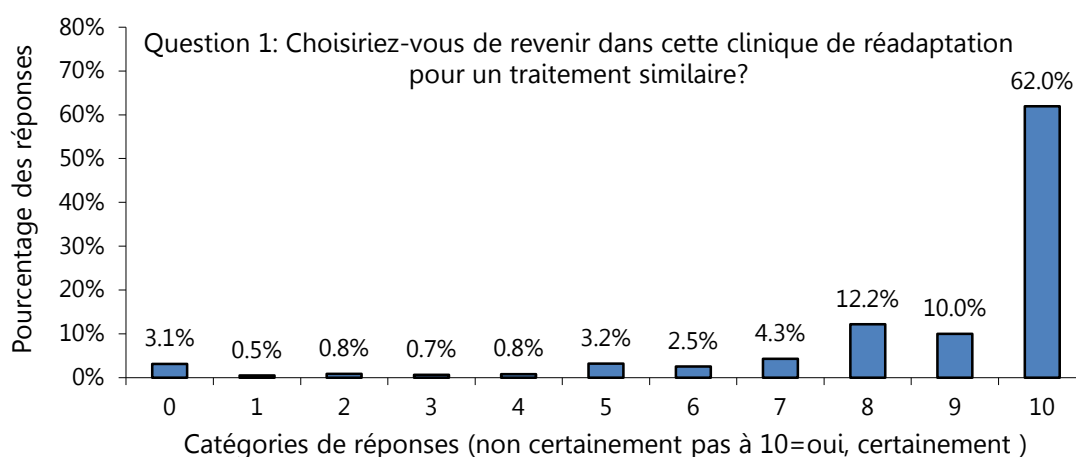
| Question [forme courte] et échelle des réponses                                                                                                                                                    | n     | Moyenne | Ecart type | Médiane | Fréquence des notes 9 et 10 (%) | Valeurs manquantes |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|------------|---------|---------------------------------|--------------------|
| 1) Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ?<br>[retour dans la même clinique]<br>0 = non certainement pas ; 10 = oui, certainement            | 5 920 | 8.7     | 2.3        | 10      | 70%                             | 1.0                |
| 2) Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ?<br>[qualité de la réadaptation]<br>0 = très mauvaise ; 10 = excellente                                              | 5 913 | 8.7     | 1.9        | 9       | 65%                             | 1.1                |
| 3) Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?<br>[clarté de l'information médicale]<br>0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours                  | 5 437 | 8.8     | 2.0        | 10      | 64%                             | 1.3                |
| 4) Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ?<br>[suivi]<br>0 = très mauvais ; 10 = excellent                     | 5 895 | 8.9     | 1.7        | 10      | 71%                             | 1.4                |
| 5) Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ?<br>[respect et dignité]<br>0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours | 5 939 | 9.3     | 1.5        | 10      | 84%                             | 0.7                |

La question du respect et de la dignité obtient la note moyenne la plus élevée, 9,3 (médiane 10) ; 84 % des personnes interrogées ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). Vient ensuite celle portant sur le suivi, avec une note moyenne de 8,9 (médiane 10) ; 71 % des personnes interrogées ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). La question sur la clarté des informations données par les médecins obtient une note comparable : la moyenne est de 8,8 (médiane 10) ; 64 % des personnes interrogées ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). L'idée de revenir dans la même clinique a suscité une note moyenne de 8,7 (médiane 10) ; 70 % des personnes interrogées ont donné les notes

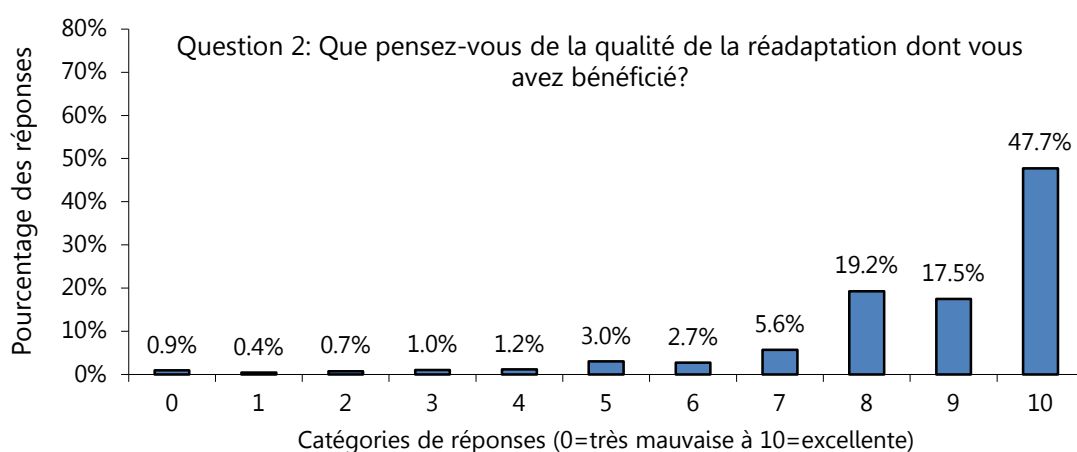
les plus élevées. Enfin, la qualité de la réadaptation a obtenu une note moyenne de 87 (médiane 9) ; 65 % des patients ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). Le pourcentage de valeurs manquantes en réponse aux différentes questions varie entre 0,7 et 1,4 %.

Les figures 3 à 7 montrent que la distribution des réponses est asymétrique et que les personnes interrogées ont utilisé toute la palette disponible, mais qu'elles ont choisi plus souvent les notes les plus élevées.

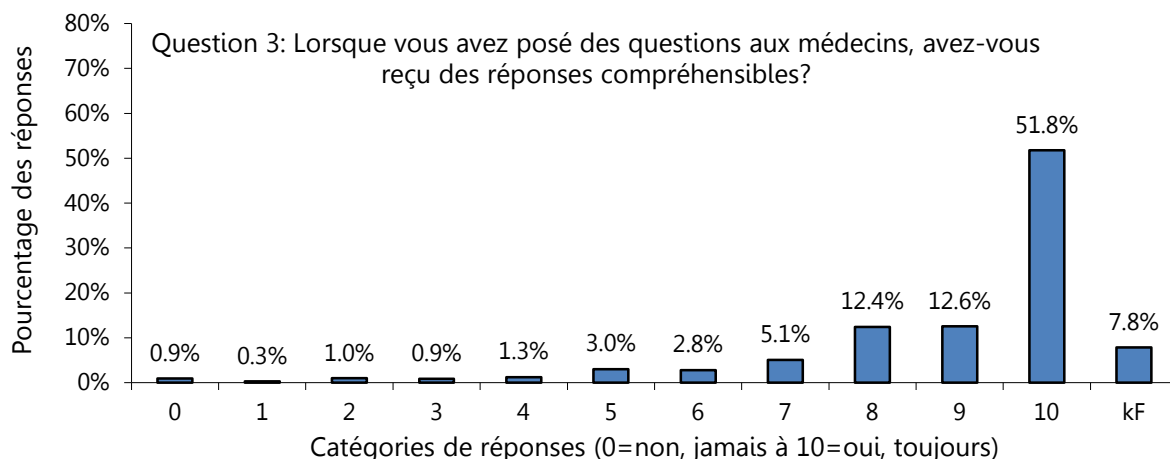
**Figure 3.** Distribution des réponses à la question sur le retour dans la même clinique



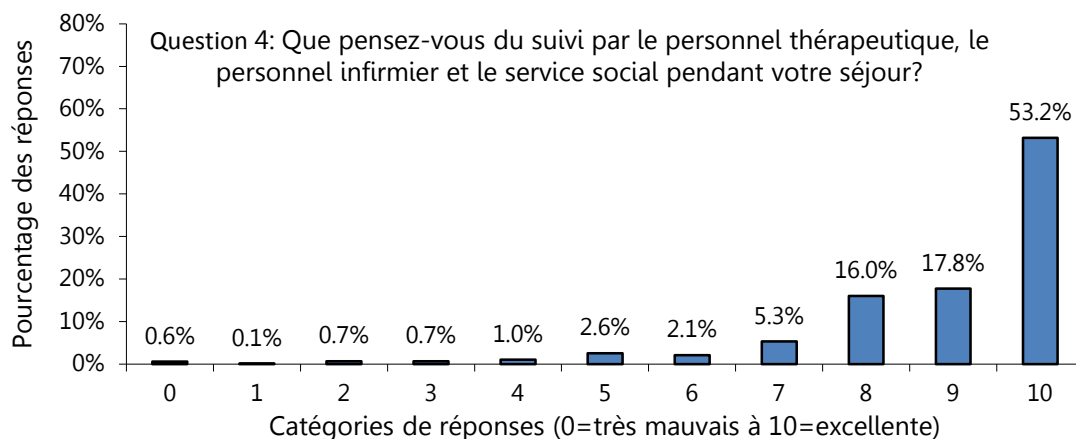
**Figure 4.** Distribution des réponses à la question sur la qualité de la réadaptation



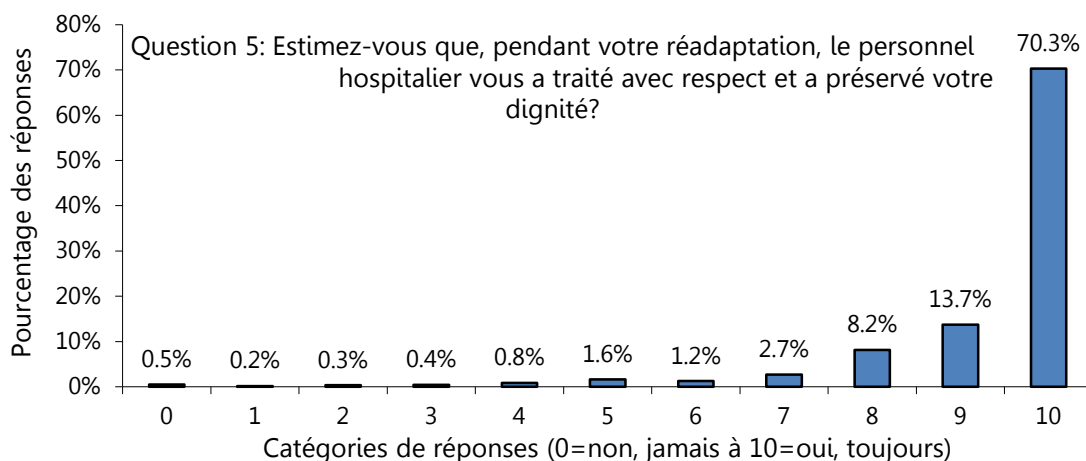
**Figure 5.** distribution des réponses à la question sur la clarté de l'information médicale (kF = catégorie de réponse : je n'ai pas posé de questions)



**Figure 6.** Distribution des réponses à la question sur le suivi



**Figure 7.** Distribution des réponses à la question sur le respect et la dignité



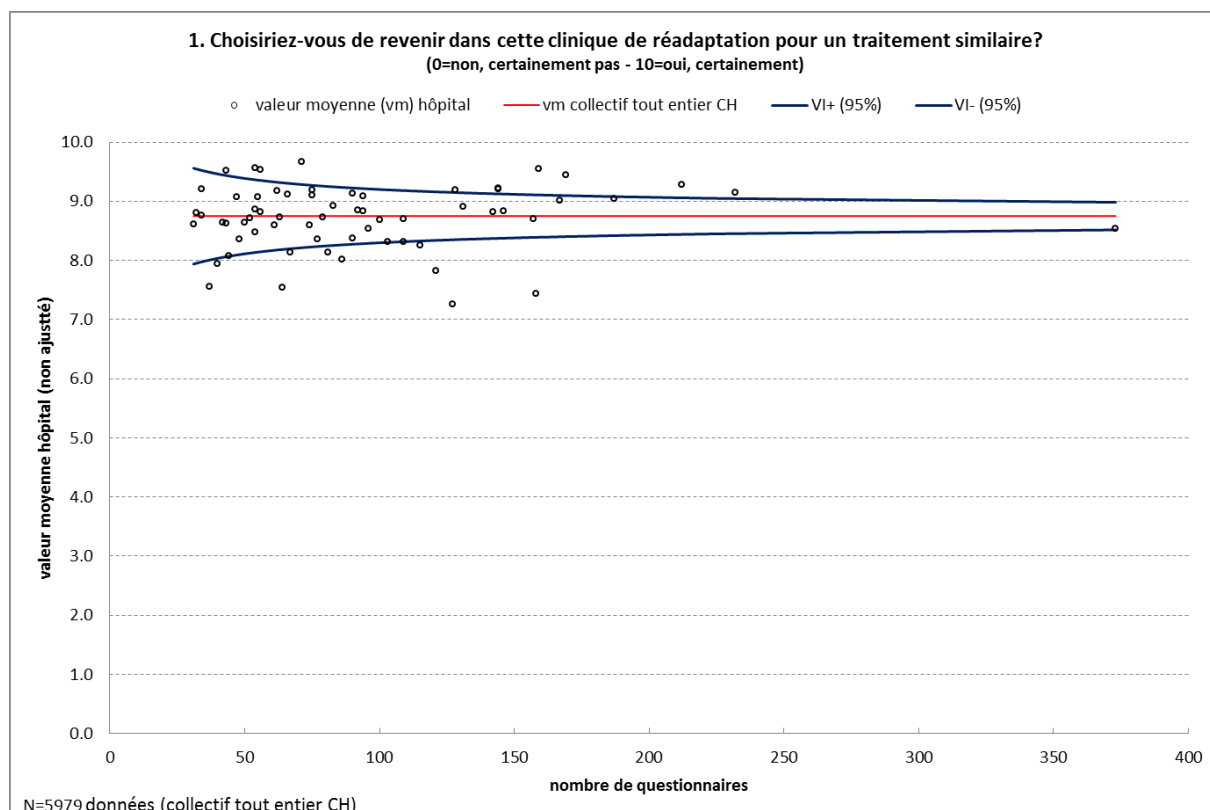
## 4.2 Comparaison nationale des cliniques

Les figures 8 à 12 présentent les résultats de la comparaison des cliniques par des graphiques en entonnoir. Chaque graphique représente 62 cliniques comptant 30 questionnaires ou plus. Les 21 cliniques comptant moins de 30 questionnaires ont été rassemblées en un seul groupe (n = 373), représenté par le point à droite dans les graphiques.

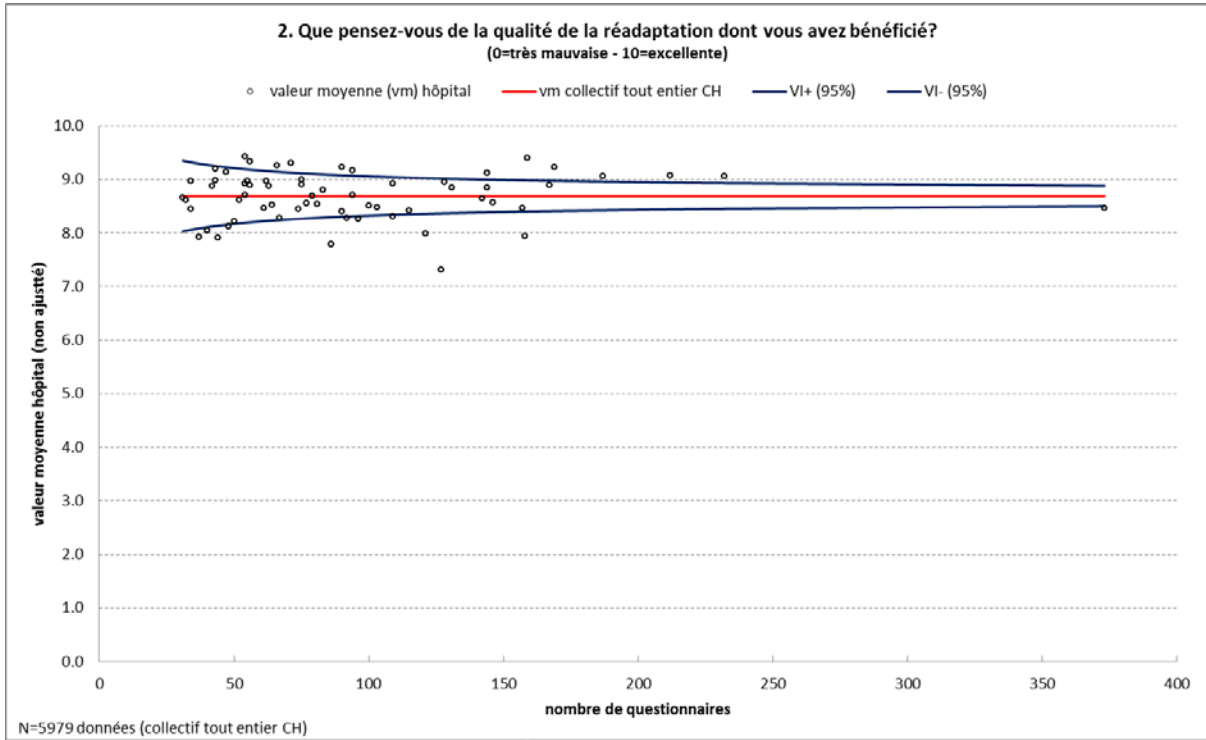
Sur ces graphiques, l'axe vertical représente l'échelle des réponses de 0 à 10, l'axe horizontal le nombre de questionnaires retournés (par ordre croissant). La note obtenue par la clinique est indiquée en fonction du nombre de questionnaires retournés. Chaque cercle noir représente une clinique. La ligne rouge horizontale représente la moyenne des questionnaires, les lignes bleues l'intervalle de confiance à 95 % pour les notes de tous les hôpitaux suisses, en fonction du nombre de questionnaires retournés. La probabilité de 95 % par rapport à la note nationale se situe dans ce domaine. Si la note d'une clinique tombe à l'intérieur de l'entonnoir, elle ne se distingue pas significativement de la note nationale. En revanche, les cliniques dont la note se situe à l'extérieur de l'entonnoir ont une note plus élevée ou plus basse, et cet écart est statistiquement significatif.

En résumé, on peut dire que la note se situe à l'intérieur de l'entonnoir pour 60 % des 62 cliniques. Les notes des 40 % restantes se situent à l'extérieur et sont donc significativement plus élevées ou plus basses.

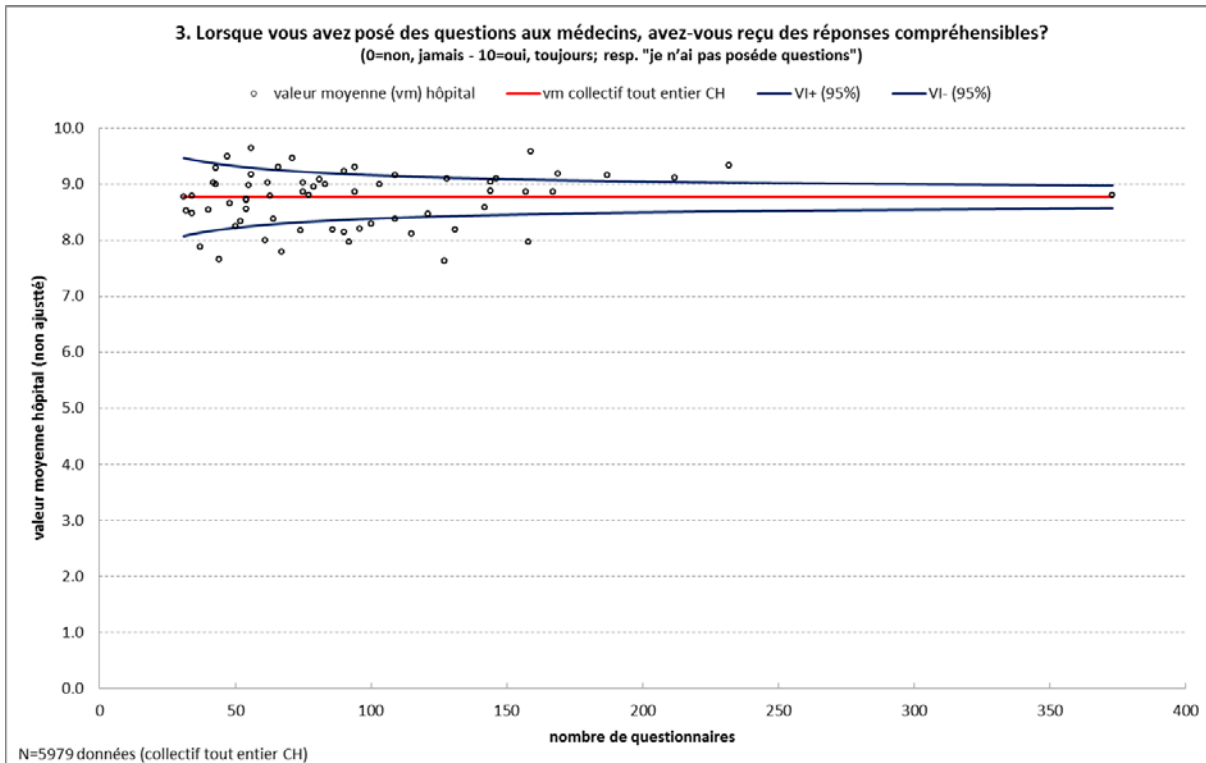
**Figure 8.** Graphique en entonnoir pour la question sur le retour dans la même clinique



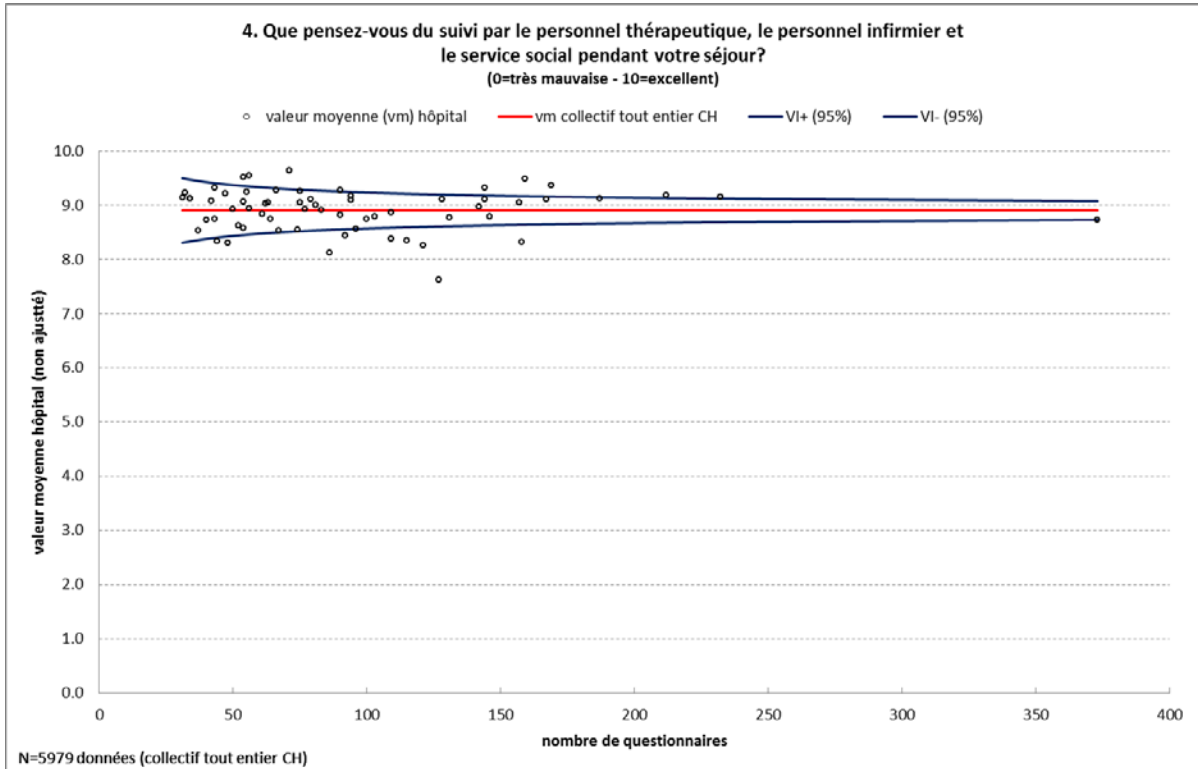
**Figure 9.** Graphique en entonnoir pour la question sur la qualité de la réadaptation



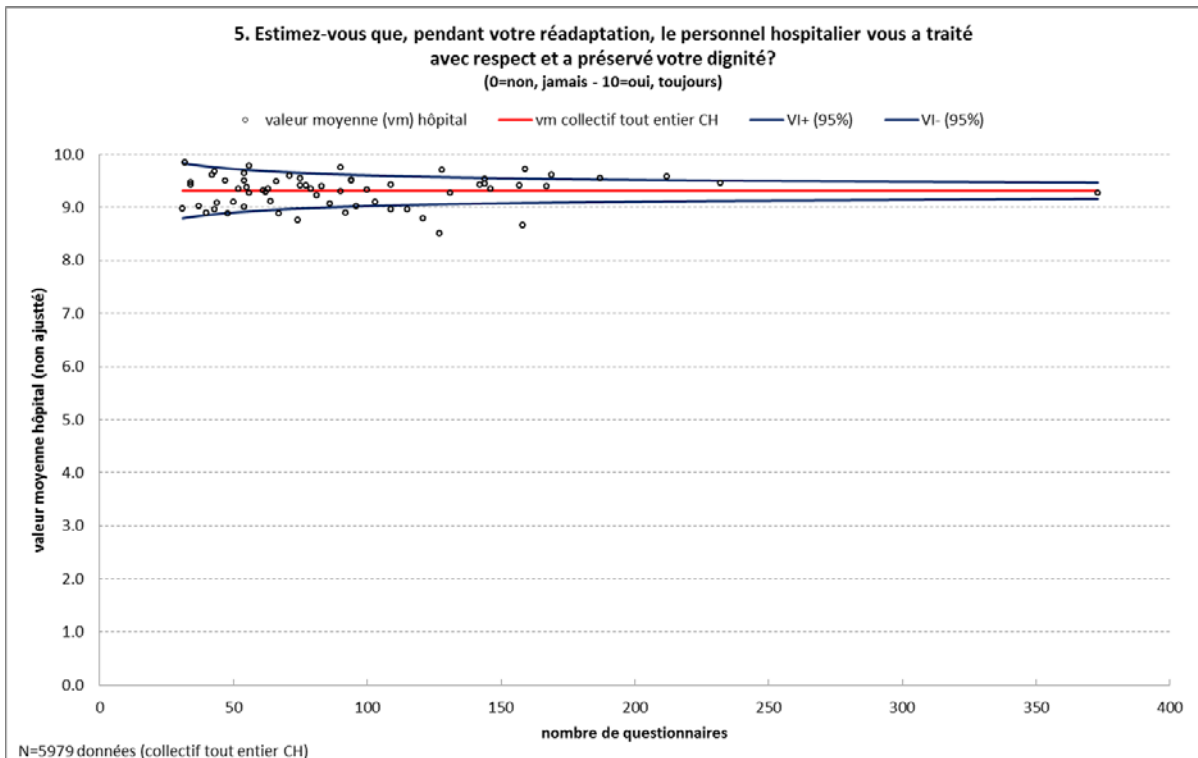
**Figure 10.** Graphique en entonnoir pour la question sur la clarté de l'information médicale



**Figure 11.** Graphique en entonnoir pour la question sur le suivi



**Figure 12.** Graphique en entonnoir pour la question sur le respect et la dignité



## 5. Données méthodologiques

---

La forte participation des cliniques de réadaptation, le taux de réponse élevé, le faible nombre de données manquantes et l'utilisation de toute la palette de réponses montrent que l'organisation de l'enquête et le questionnaire étaient valables. Plusieurs cliniques ont associé le questionnaire de l'ANQ à une enquête de satisfaction plus complète.

L'analyse des résultats en fonction de la méthode employée pour l'enquête montre que les personnes interrogées par téléphone ont donné des notes significativement plus basses que celles qui ont participé à l'enquête papier. Les moyennes présentaient un écart variant, selon les questions, entre 0,25 et 0,52 point sur une échelle allant de 0 à 10.<sup>4</sup> Si ce phénomène se reproduit avec la même ampleur lors de l'enquête 2014, il faudra peut-être, pour des raisons méthodologiques, ne plus autoriser deux types d'enquête.

En ce qui concerne la comparaison nationale des cliniques au moyen des graphiques en entonnoir, on note que, malgré une période assez longue (deux mois), le nombre minimum souhaité pour les questionnaires retournés a dû être abaissé de 50 à 30, ce qui a permis de prendre en compte pour la comparaison un nombre convenable de cliniques : 62 sur 83 ont été représentées dans l'entonnoir. 21 – le quart – ont été rassemblées en un seul groupe (représentant au total 373 questionnaires). Le faible nombre de cas de ces cliniques s'explique à la fois par la petite taille de celles-ci et par un taux de réponse moyen assez bas (49 % pour les 21). Les très petites cliniques ayant un taux de réponse bas devraient, avec l'institut qu'elles ont choisi pour réaliser l'enquête, envisager des mesures susceptibles d'accroître le taux de réponse. S'il fallait à nouveau représenter de nombreuses cliniques par un seul groupe, il faudrait envisager d'allonger la durée de l'enquête.

---

<sup>4</sup> Ecarts statistiquement significatifs des moyennes pour la participation à l'enquête papier et à l'enquête téléphonique (ANOVA,  $\alpha = 0,05$ ) :

- question sur le retour dans la même clinique : moyenne de l'enquête papier = 8,83 ; moyenne de l'enquête téléphonique = 8,31 ;  $p = 0,000$

- question sur la qualité de la réadaptation : moyenne de l'enquête papier = 8,73 ; moyenne de l'enquête téléphonique = 8,49 ;  $p = 0,001$

- question sur la clarté de l'information médicale : moyenne de l'enquête papier = 8,85 ; moyenne de l'enquête téléphonique = 8,37 ;  $p = 0,000$

- question sur le suivi : moyenne de l'enquête papier = 8,95 ; moyenne de l'enquête téléphonique = 8,66 ;  $p = 0,000$

- question sur le respect et la dignité : moyenne de l'enquête papier = 9,35 ; moyenne de l'enquête téléphonique = 9,1 ;  $p = 0,000$ .

## 6. Significativité des résultats

---

L'enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation montre que la satisfaction est élevée et confirme ce que l'expérience a déjà prouvé, à savoir que de telles enquêtes aboutissent généralement à des notes élevées.

L'enquête donne des indications sur des possibilités générales et individuelles qu'ont les cliniques d'améliorer leurs pratiques. Il faut toutefois penser que le questionnaire bref ne peut pas remplacer les questionnaires de satisfaction détaillés. Ceux-ci fournissent des indications précises sur les différents aspects de la satisfaction, qu'un questionnaire bref ne peut que dépister. En ce qui concerne l'interprétation des notes, il faut tenir compte du fait que celles-ci ne sont pas ajustées aux risques. L'ajustement aux risques effectué en médecine somatique aiguë (caractéristiques âge, sexe et type d'assurance) n'a fait apparaître que de faibles écarts par rapport aux résultats non ajustés, raison pour laquelle cet ajustement n'est pas prévu dans le domaine de la réadaptation.

Malgré une significativité limitée, les résultats de l'enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation et la comparaison nationale des cliniques qu'elle comporte sont globalement utiles. La première enquête constitue la base (*baseline*) d'une série suisse d'enquêtes sur la satisfaction des patients envers les cliniques de réadaptation.



## Annexe

**Tableau 3.** Taux de réponse des cliniques et notes de satisfaction pour les cinq questions

| Clinique /<br>site | Question-<br>naire<br><br>n | Taux de<br>réponse<br><br>% | Retour<br>même<br>clinique* | Qualité<br>réadapta-<br>tion* | Clarté<br>information<br>* | Suivi* | Respect<br>et<br>dignité* |
|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------|---------------------------|
|                    |                             |                             | m <sup>5</sup>              | m                             | m                          | m      | m                         |
| 1                  | 109                         | 61.6%                       | 8.71                        | 8.92                          | 9.15                       | 8.86   | 9.43                      |
| 2                  | 71                          | 59.2%                       | 9.67                        | 9.31                          | 9.46                       | 9.63   | 9.59                      |
| 3                  | 115                         | 61.8%                       | 8.26                        | 8.42                          | 8.11                       | 8.35   | 8.97                      |
| 4                  | 167                         | 47.7%                       | 9.01                        | 8.89                          | 8.86                       | 9.11   | 9.39                      |
| 5                  | 37                          | 43.5%                       | 7.56                        | 7.92                          | 7.88                       | 8.53   | 9.03                      |
| 6                  | 94                          | 51.6%                       | 8.83                        | 8.70                          | 8.86                       | 9.09   | 9.51                      |
| 7                  | 83                          | 53.5%                       | 8.92                        | 8.80                          | 9.00                       | 8.92   | 9.40                      |
| 8                  | 66                          | 56.9%                       | 9.12                        | 9.26                          | 9.30                       | 9.28   | 9.49                      |
| 9                  | 109                         | 47.4%                       | 8.31                        | 8.30                          | 8.37                       | 8.38   | 8.95                      |
| 10                 | 100                         | 43.3%                       | 8.69                        | 8.50                          | 8.29                       | 8.74   | 9.33                      |
| 11                 | 144                         | 59.5%                       | 9.20                        | 8.84                          | 9.04                       | 9.11   | 9.44                      |
| 12                 | 128                         | 73.1%                       | 9.20                        | 8.95                          | 9.10                       | 9.10   | 9.71                      |
| 13                 | 62                          | 55.4%                       | 9.18                        | 8.97                          | 9.02                       | 9.03   | 9.29                      |
| 14                 | 56                          | 53.3%                       | 8.82                        | 8.89                          | 9.17                       | 8.95   | 9.27                      |
| 15                 | 121                         | 50.6%                       | 7.83                        | 7.98                          | 8.47                       | 8.25   | 8.79                      |
| 16                 | 40                          | 37.7%                       | 7.95                        | 8.05                          | 8.53                       | 8.73   | 8.89                      |
| 17                 | 146                         | 53.3%                       | 8.83                        | 8.57                          | 9.10                       | 8.79   | 9.34                      |
| 18                 | 79                          | 61.2%                       | 8.73                        | 8.69                          | 8.95                       | 9.10   | 9.35                      |
| 19                 | 54                          | 54.0%                       | 8.87                        | 8.70                          | 8.73                       | 9.06   | 9.51                      |
| 20                 | 47                          | 59.5%                       | 9.07                        | 9.13                          | 9.50                       | 9.21   | 9.51                      |
| 21                 | 43                          | 68.3%                       | 8.62                        | 9.19                          | 9.28                       | 8.74   | 8.95                      |
| 22                 | 96                          | 56.5%                       | 8.54                        | 8.26                          | 8.21                       | 8.56   | 9.02                      |
| 23                 | 34                          | 53.1%                       | 8.76                        | 8.44                          | 8.48                       | 9.13   | 9.42                      |
| 24                 | 52                          | 50.0%                       | 8.71                        | 8.61                          | 8.33                       | 8.62   | 9.35                      |
| 25                 | 32                          | 49.2%                       | 8.81                        | 8.61                          | 8.52                       | 9.23   | 9.84                      |
| 26                 | 50                          | 62.5%                       | 8.64                        | 8.22                          | 8.25                       | 8.92   | 9.10                      |
| 27                 | 48                          | 53.9%                       | 8.36                        | 8.13                          | 8.66                       | 8.30   | 8.88                      |

<sup>5</sup> m = moyenne

| Clinique / site | Questionnaire<br>n | Taux de réponse<br>% | Retour même clinique*<br>m | Qualité réadaptation*<br>m | Clarté information*<br>m | Suivi*<br>m | Respect et dignité*<br>m |
|-----------------|--------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 28              | 44                 | 40.7%                | 8.07                       | 7.91                       | 7.66                     | 8.33        | 9.09                     |
| 29              | 86                 | 35.2%                | 8.01                       | 7.78                       | 8.18                     | 8.12        | 9.07                     |
| 30              | 127                | 31.8%                | 7.26                       | 7.31                       | 7.63                     | 7.63        | 8.52                     |
| 31              | 77                 | 41.4%                | 8.36                       | 8.55                       | 8.80                     | 8.92        | 9.42                     |
| 32              | 159                | 65.7%                | 9.55                       | 9.39                       | 9.58                     | 9.48        | 9.72                     |
| 33              | 169                | 67.9%                | 9.44                       | 9.22                       | 9.19                     | 9.37        | 9.62                     |
| 34              | 74                 | 60.7%                | 8.59                       | 8.44                       | 8.16                     | 8.55        | 8.76                     |
| 35              | 157                | 62.3%                | 8.69                       | 8.46                       | 8.86                     | 9.04        | 9.41                     |
| 36              | 232                | 72.0%                | 9.15                       | 9.06                       | 9.33                     | 9.16        | 9.45                     |
| 37              | 142                | 54.6%                | 8.82                       | 8.65                       | 8.59                     | 8.97        | 9.42                     |
| 38              | 81                 | 51.3%                | 8.14                       | 8.54                       | 9.09                     | 9.00        | 9.23                     |
| 39              | 212                | 66.0%                | 9.28                       | 9.07                       | 9.11                     | 9.18        | 9.58                     |
| 40              | 54                 | 75.0%                | 9.57                       | 9.42                       | 8.56                     | 9.52        | 9.64                     |
| 41              | 75                 | 47.8%                | 9.19                       | 8.91                       | 9.03                     | 9.26        | 9.55                     |
| 42              | 34                 | 54.0%                | 9.21                       | 8.97                       | 8.79                     | 9.12        | 9.47                     |
| 43              | 90                 | 61.2%                | 9.13                       | 9.23                       | 9.23                     | 9.27        | 9.76                     |
| 44              | 103                | 52.0%                | 8.31                       | 8.48                       | 9.00                     | 8.79        | 9.11                     |
| 45              | 131                | 62.7%                | 8.91                       | 8.85                       | 8.18                     | 8.77        | 9.27                     |
| 46              | 94                 | 61.0%                | 9.09                       | 9.17                       | 9.30                     | 9.16        | 9.52                     |
| 47              | 64                 | 54.7%                | 7.55                       | 8.52                       | 8.37                     | 8.73        | 9.11                     |
| 48              | 54                 | 60.7%                | 8.48                       | 8.93                       | 8.72                     | 8.57        | 9.00                     |
| 49              | 158                | 67.5%                | 7.44                       | 7.94                       | 7.96                     | 8.32        | 8.67                     |
| 50              | 90                 | 81.1%                | 8.37                       | 8.40                       | 8.14                     | 8.82        | 9.30                     |
| 51              | 67                 | 43.8%                | 8.14                       | 8.27                       | 7.79                     | 8.52        | 8.88                     |
| 52              | 61                 | 58.1%                | 8.59                       | 8.46                       | 8.00                     | 8.84        | 9.31                     |
| 53              | 63                 | 58.9%                | 8.73                       | 8.87                       | 8.79                     | 9.05        | 9.35                     |
| 54              | 55                 | 64.0%                | 9.07                       | 8.96                       | 8.98                     | 9.24        | 9.38                     |
| 55              | 75                 | 62.0%                | 9.11                       | 9.00                       | 8.86                     | 9.04        | 9.41                     |
| 56              | 43                 | 70.5%                | 9.51                       | 8.98                       | 9.00                     | 9.32        | 9.67                     |
| 57              | 42                 | 54.5%                | 8.64                       | 8.88                       | 9.03                     | 9.07        | 9.62                     |

| Clinique / site                    | Questionnaire<br>n | Taux de réponse<br>% | Retour même clinique*<br>m | Qualité réadaptation*<br>m | Clarté information*<br>m | Suivi*<br>m | Respect et dignité*<br>m |
|------------------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 58                                 | 92                 | 58.6%                | 8.85                       | 8.28                       | 7.97                     | 8.45        | 8.90                     |
| 59                                 | 56                 | 81.2%                | 9.54                       | 9.34                       | 9.64                     | 9.55        | 9.78                     |
| 60                                 | 31                 | 53.4%                | 8.61                       | 8.67                       | 8.77                     | 9.13        | 8.97                     |
| 61                                 | 144                | 54.5%                | 9.22                       | 9.13                       | 8.88                     | 9.32        | 9.54                     |
| 62                                 | 187                | 53.6%                | 9.05                       | 9.05                       | 9.16                     | 9.12        | 9.54                     |
| Groupe des autres cliniques <30 ES | 373                | 47.1%                | 8.54                       | 8.46                       | 8.80                     | 8.73        | 9.27                     |
| <b>Total</b>                       | <b>5 979</b>       | <b>55,0%</b>         | <b>8.75</b>                | <b>8.69</b>                | <b>8.77</b>              | <b>8.90</b> | <b>9.32</b>              |

\* Énoncé des questions et échelle des réponses :

|                                  |                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Retour dans la même clinique     | Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ? Réponses : 0 = non, certainement pas ; 10 = oui, certainement                     |
| Qualité du traitement            | Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ? Réponses : 0 = très mauvaise ; 10 = excellente                                                      |
| Clarté de l'information médicale | Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ? Réponses : 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours                                |
| Suivi                            | Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ? Réponses : 0 = très mauvais ; 10 = excellent        |
| Respect et dignité               | Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ? Réponses : 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours |