
Enquête nationale sur la satisfaction des patients en réadaptation

Rapport comparatif national, mesure 2014

Janvier 2015, version 1.0

Sommaire

1. Résumé.....	4
2. Introduction	5
2.1 But et mandat	5
2.2 Organisation	5
2.3 Questionnaire.....	5
2.4 Rapports	6
3. Participation des cliniques 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	10
4.1 Résultats nationaux par question.....	10
4.2 Comparaison nationale des cliniques	13
5. Données méthodologiques	19
6. Significativité des résultats.....	20
Annexe	21



Impressum

Titre	Rapport comparatif national Enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation 2014 Version 1.0
Année	Janvier 2015
Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr Urs Müller, hcri AG Regula Heller, responsable Soins aigus Avec la participation du groupe qualité Réadaptation
Demandé par représentée par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Regula Heller, responsable soins aigus, ANQ Bureau de l'ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berne 6 www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

1. Résumé

En 2014 a eu lieu la deuxième enquête nationale sur la satisfaction des patients en réadaptation, réalisée par l'ANQ en collaboration avec hcri AG et MECON GmbH.

85 cliniques de réadaptation (ou sites) ont participé au printemps 2014 à l'enquête sur la satisfaction des patients, ce qui représentait 90 % des cliniques enregistrées auprès de l'ANQ fin 2014 pour les mesures en réadaptation. 13 avaient choisi l'enquête téléphonique, 72 l'enquête papier.

Sur les 11 542 patients sortis d'une clinique en avril ou en mai 2014, 6435 ont participé à l'enquête. Le taux de réponse est ainsi de 56 % (sans lettre de rappel), ce qui, du point de vue de l'ANQ, est conforme aux attentes.

L'âge moyen des personnes interrogées est de 71,6 ans (écart type 13,8 ans). Il y avait 56 % de femmes et 44 % d'hommes. 68 % des personnes interrogées ne disposaient que de l'assurance de base, 32 % avaient une assurance complémentaire.

Le questionnaire, adapté aux particularités de la réadaptation, comprend cinq questions. Les deux premières permettent aux patients de noter leur satisfaction générale par rapport au traitement reçu, les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical, le personnel infirmier et le service social, et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et si leur dignité a été préservée.

Les patients interrogés ont donné des notes globalement positives aux cinq questions (retour dans la même clinique, qualité du traitement, clarté de l'information médicale, suivi, respect et dignité), qui obtiennent des notes variant entre 8,7 et 9,3 sur une échelle allant de 0 = non satisfait à 10 = très satisfait. Selon les questions, 64 à 82 % des personnes interrogées ont donné les deux notes les plus élevées.

Pour la comparaison nationale, 66 cliniques sur 85 ont pu être prises en compte. Les 19 autres, qui n'ont pas pu l'être en raison du petit nombre de questionnaires qu'elles avaient retournés (<30), ont été réunies en un seul groupe. Malgré une significativité restreinte (sélectivité de l'échantillon, absence d'ajustement aux risques), la présente enquête de l'ANQ témoigne, dans l'ensemble de la Suisse, d'une grande satisfaction des personnes interrogées par rapport à leur clinique.

L'enquête sur la satisfaction des patients répond à l'obligation de rendre des comptes aux agents payeurs, aux assureurs, aux cantons et au grand public. En revanche, elle ne convient pas pour aider les médecins et les patients potentiels à choisir une clinique de réadaptation : les résultats ne sont pas significatifs pour des groupes de personnes ayant un besoin de réadaptation particulier.

Cette enquête est utilisable en tant qu'évaluation globale et que source d'indications utiles sur les possibilités d'amélioration, qu'elles soient générales ou propres à chaque clinique. Pour des résultats plus précis, l'ANQ recommande aux cliniques de réaliser des enquêtes de satisfaction détaillées.

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.

hcri AG et MECON GmbH, sur mandat de l'ANQ, réalisent cette enquête chaque année depuis 2011. Les résultats font l'objet d'une comparaison nationale et sont publiés. Début 2013, l'ANQ a chargé hcri et MECON de la réaliser (avec l'évaluation et l'établissement du rapport) aussi bien en médecine somatique aiguë qu'en réadaptation. Pour tirer parti des synergies, l'enquête a été menée en réadaptation selon le même principe de base qu'en médecine somatique aiguë. L'ANQ fournit le questionnaire spécifique 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, des instituts ont été chargés de l'enquête elle-même et d'autres de son évaluation. hcri et MECON ont coordonné le déroulement de ces enquêtes, en veillant à ce que les instituts choisis par les hôpitaux procèdent conformément aux prescriptions de l'ANQ¹. 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 noter leur satisfaction générale par rapport au traitement reçu, les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical, le personnel infirmier et le service social, et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et si leur dignité a été préservée.

Pour répondre aux questions, les patients disposent d'une échelle comprenant 11 niveaux, avec des notes allant de 0 à 10. Les deux extrémités de l'échelle (note 0 et note 10) comportaient des descriptifs différents (fréquence et qualité). 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 de l'ANQ existe en allemand, en français et en italien.

¹ Les directives détaillées concernant l'envoi des questionnaires, le relevé des données, la transmission et la préparation des données (y compris la protection de celles-ci) figurent dans le concept d'évaluation et le manuel de mesure.



2.4 Rapports

Comme en médecine somatique aiguë, hcri met les résultats en ligne à la disposition des cliniques participantes sur la plateforme cinq mois après la fin de l'enquête, conformément aux directives de l'ANQ. Chaque clinique a reçu le 29 septembre 2014 un accès aux résultats protégé par un mot de passe.

La forme de la présentation ainsi que d'autres détails sont décrits dans le concept d'évaluation.

www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20150225_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_fr.pdf

3. Participation des cliniques et description de l'échantillon

3.1 Participation des cliniques et taux de réponse

85 cliniques ou sites ont participé à l'enquête au printemps 2014, ce qui représente 90 % des sites enregistrés auprès de l'ANQ fin 2014 pour les mesures en réadaptation².

Le Tableau 1 montre que les cliniques ont choisi six instituts différents pour réaliser l'enquête : 50 (59 %) MECON, qui a aussi traité la majorité des questionnaires retournés (60 %) ; 20 % hcri et Qualitest ; les autres ESOPE, NPO Plus ou RehabNET SA.

Le taux de réponse varie entre 28,6 % et 64,3 % suivant l'institut chargé de l'enquête. Les cliniques 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 de 61 %.

Tableau 1. Participation des cliniques et taux de réponse, 2014

Institut chargé de l'enquête	Nombre de cliniques	Méthode de relevé	Questionnaires retournés	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
ESOPE	4	Papier	208	406	51,2 %
hcri AG	16	Papier	1 318	2 051	64,3 %
Mecon GmbH	50	Papier	3 882	7 363	52,7 %
NPO Plus	1	Papier	12	42	28,6 %
Qualitest AG	13	Téléphone	920	1 524	60,4 %
RehabNET AG	1	Papier	95	156	60,9 %
Total	85	Papier / téléphone	6 435	11 542	55,8 %

Sur les 11 542 personnes sorties d'une clinique de réadaptation en avril ou mai, 6435 ont participé à l'enquête, ce qui correspond à un taux de réponse moyen de 55,8 %. Les taux varient, par clinique, entre 28 % et 94 %. Les 85 cliniques ont retourné 76 questionnaires en moyenne (min. 5, max. 246) ; 19 – soit un quart – en ont retourné moins de 30. Le Tableau 3 en annexe montre, par clinique, le taux de réponse et le nombre de questionnaires retournés.

² Fin 2014, 96 cliniques ou sites étaient enregistrés auprès de l'ANQ.

3.2 Description de l'échantillon

En 2014, l'échantillon comprend 6453 personnes. L'âge moyen est de 71,6 ans (2013 : 70,6 ans) (écart type 2014 : 13,8 ans ; 2013 : 14,3 ans). Il comprend 55,6 % de femmes (2013 : 56,4 %) et 44,4 % d'hommes (2013 : 43,6 %). 67,5 % (2013 : 65,1 %) des personnes n'avaient que l'assurance de base, 32,5 % (2013 : 34,8 %) disposaient d'une assurance complémentaire. Les figures 1, 2 et 3 présentent les indications sociodémographiques.

Figure 1. Répartition par âge

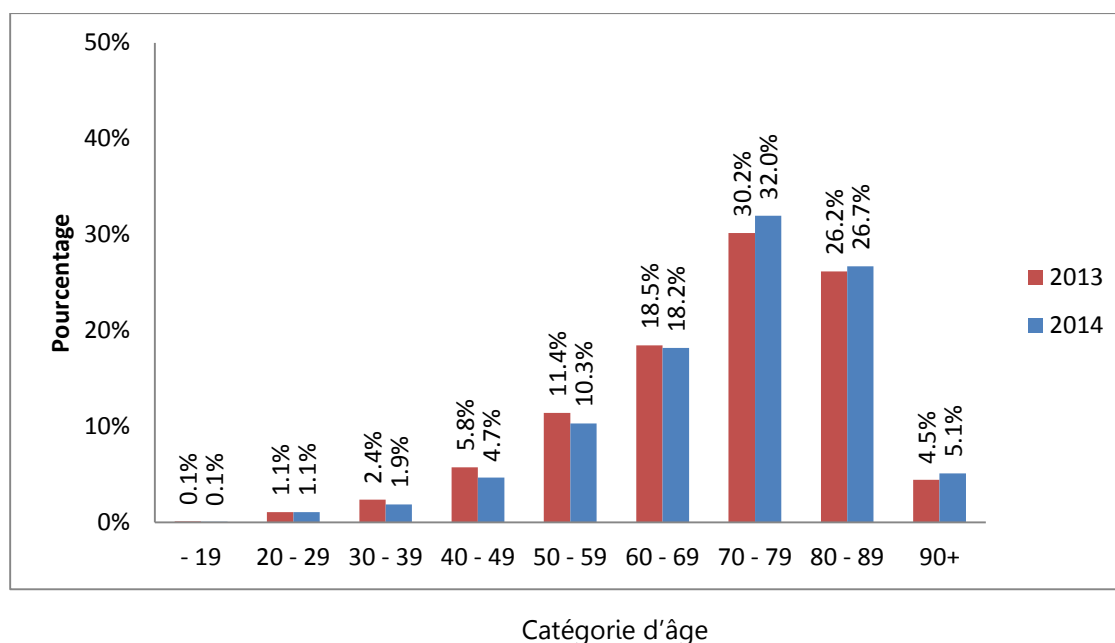


Figure 2. Répartition par sexe

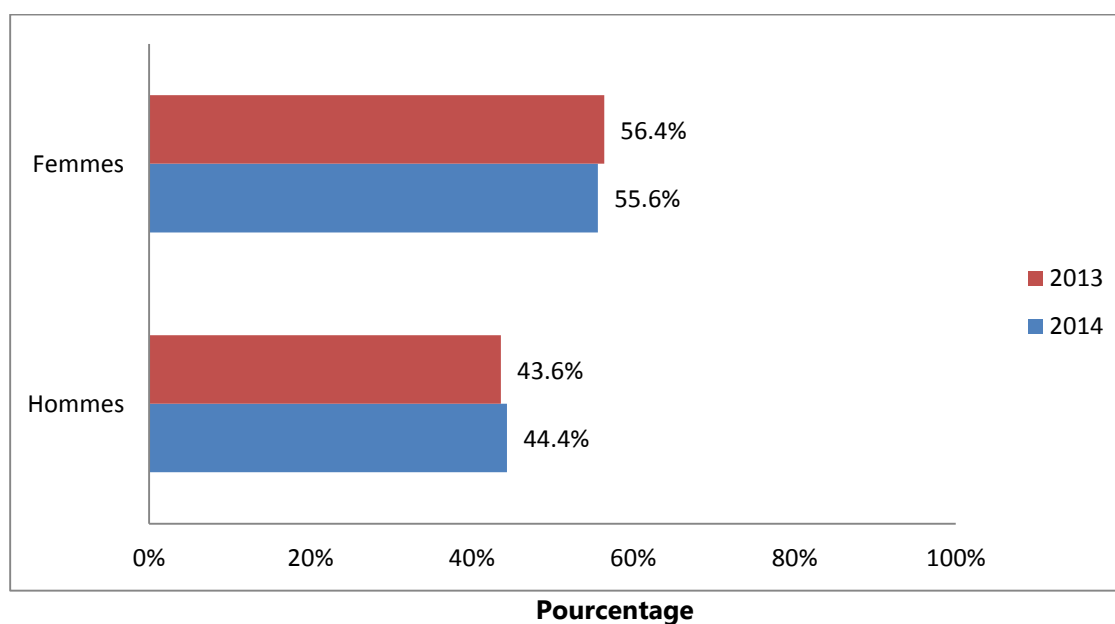
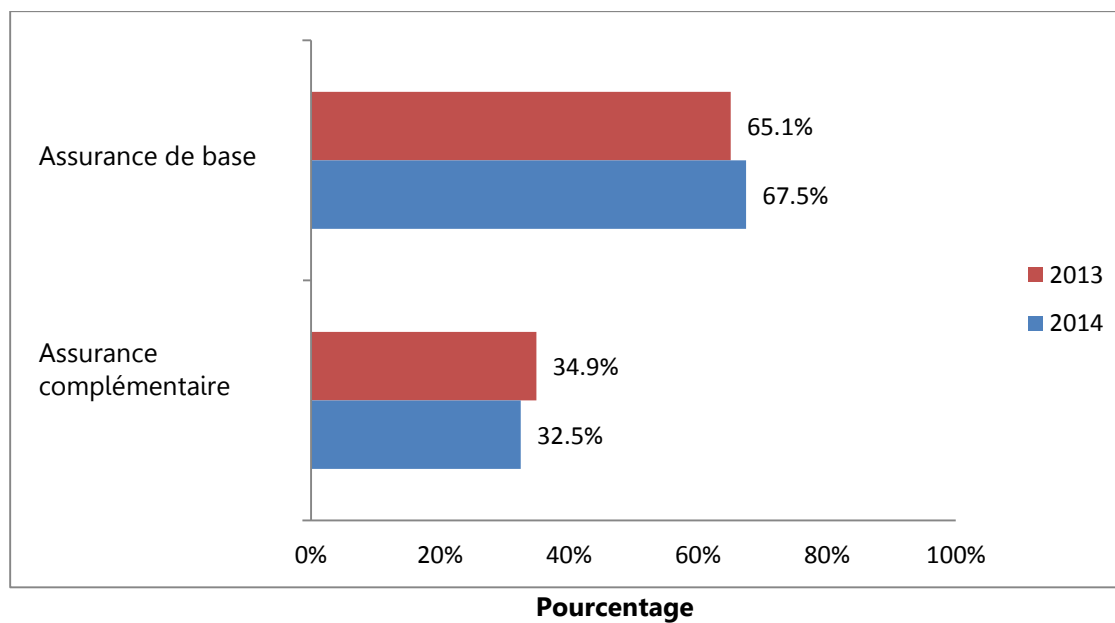


Figure 3. Type d'assurance



4. Résultats

4.1 Résultats nationaux par question

Le Tableau 2 montre que, cette année encore, 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 82 % selon les questions.

Tableau 2. Résultats nationaux par question

Question [forme courte] et échelle des réponses	Année	n	Moyenne	Ecart type	Médiane	Fréquence des notes 9 et 10 (%) ³	Valeurs manquantes
1) Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ? [retour dans la même clinique] 0 = non certainement pas ; 10 = oui, certainement	2014	6 338	8.8	2.2	10	72%	1.5
	2013	5 920	8.7	2.3	10	71%	1.0
2) Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ? [qualité de la réadaptation] 0 = très mauvaise ; 10 = excellente	2014	6 344	8.7	1.9	9	65%	1.4
	2013	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 ? [clarté de l'information médicale] 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours	2014	5 854	8.8	1.9	10	64%	1.8
	2013	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 ? [suivi] 0 = très mauvais ; 10 = excellent	2014	6 319	9.0	1.7	10	71%	1.8
	2013	5 895	8.9	1.7	10	70%	1.4
5) Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ? [respect et dignité] 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours	2014	6 359	9.3	1.5	10	82%	1.2
	2013	5 939	9.3	1.5	10	83%	0.7

La question du respect et de la dignité obtient la note moyenne la plus élevée, soit 9,3 (médiane : 10) ; 82 % des personnes interrogées ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). Vient ensuite la question portant sur le suivi, avec une note moyenne de 9,0 (médiane : 10) ; 71 % des personnes interrogées ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). La question sur la clarté des informations

³ Pour la présentation des réponses les plus fréquentes, 9 et 10, le calcul repose sur les 6435 indications, donc aussi sur les données manquantes, tout comme le calcul du pourcentage de celles-ci, alors que pour les figures 4 à 8, le calcul se fonde sur toutes les réponses effectives à chaque question, autrement dit sans les données manquantes.

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 8,8 (médiane : 10) ; 72 % des personnes interrogées ont donné les notes les plus élevées. Enfin, la qualité de la réadaptation a obtenu une note moyenne de 8,7 (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 1,2 % et 1,8 %.

Les figures 4 à 8 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 4. Distribution des réponses à la question sur le retour dans la même clinique

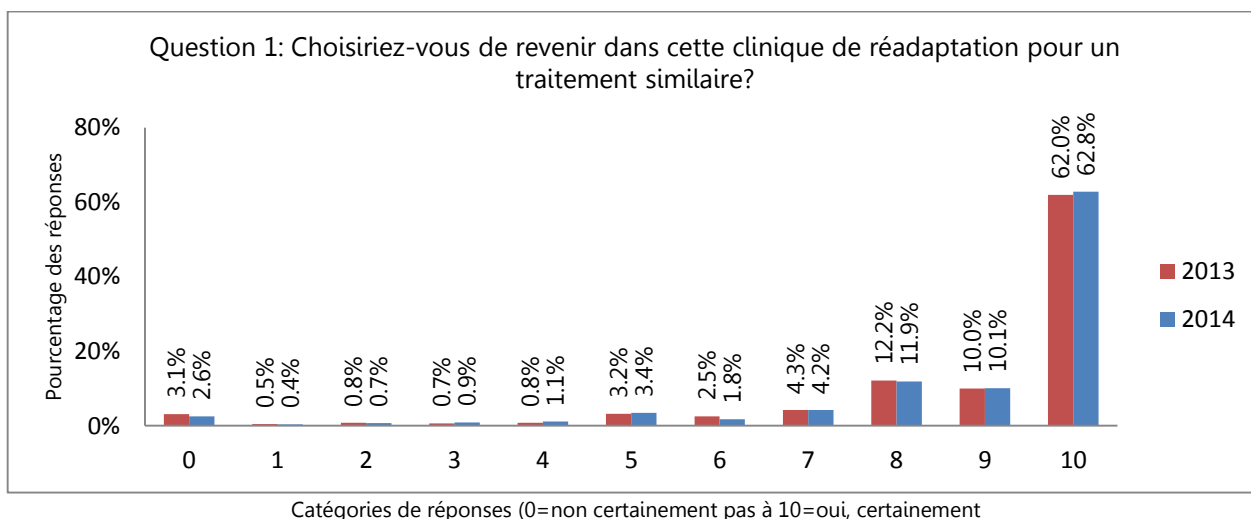


Figure 5. Distribution des réponses à la question sur la qualité de la réadaptation

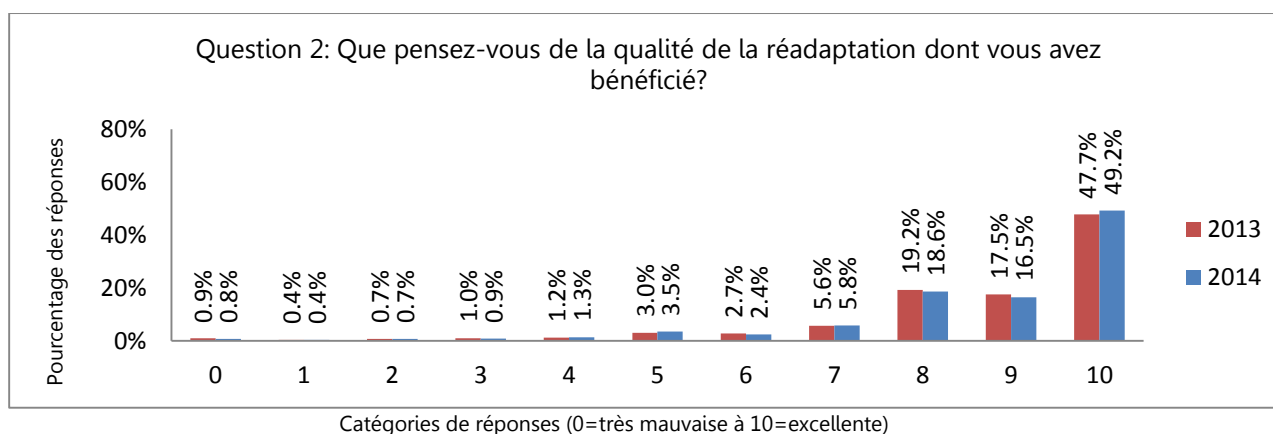


Figure 6. Distribution des réponses à la question sur la clarté de l'information médicale (kF = catégorie de réponse : je n'ai pas posé de questions)

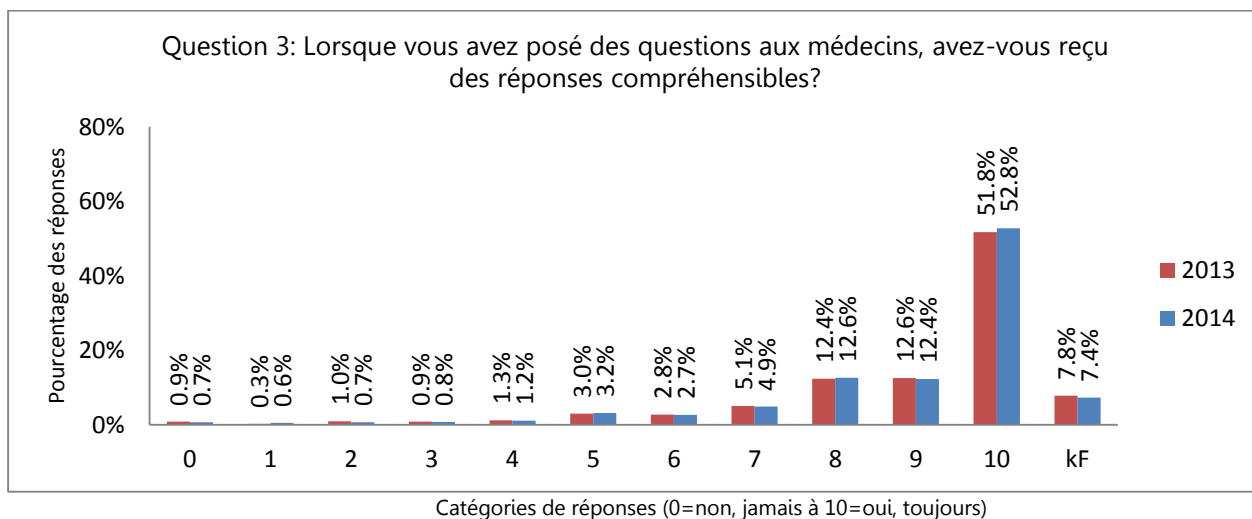


Figure 7. Distribution des réponses à la question sur le suivi

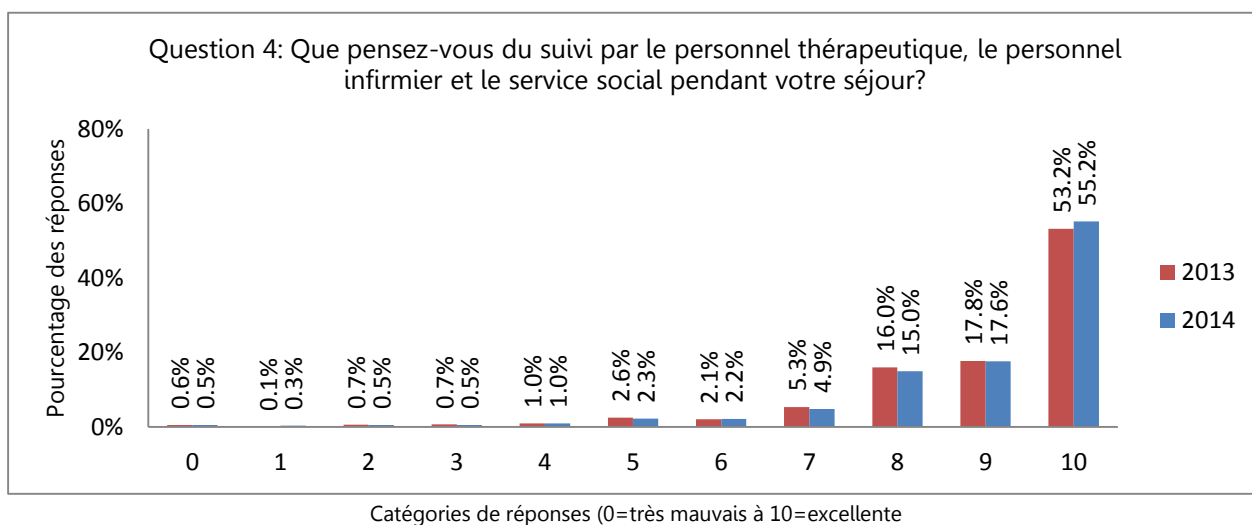
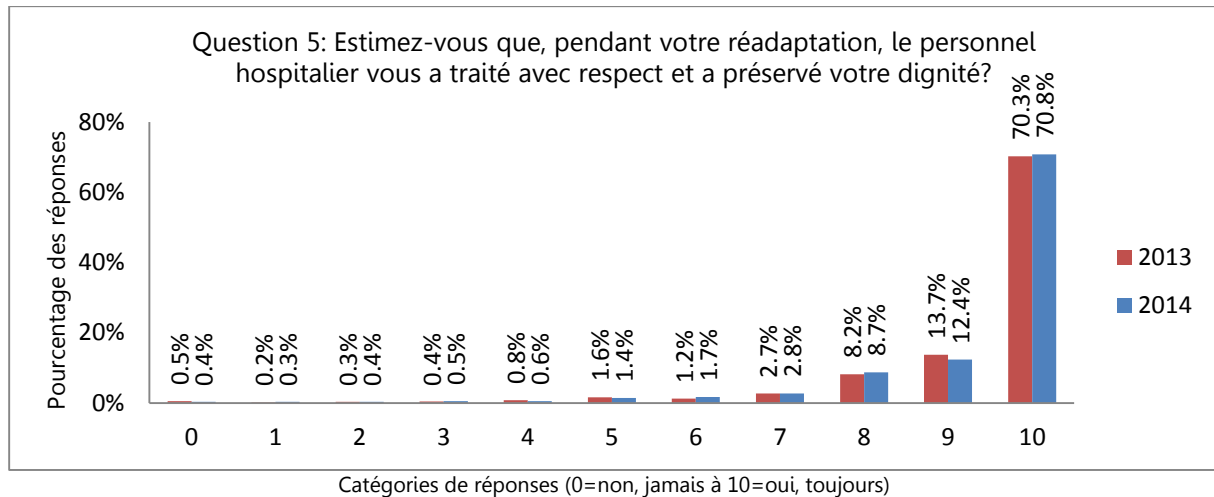


Figure 8. Distribution des réponses à la question sur le respect et la dignité



En résumé, on peut dire que les résultats de 2014 sont pratiquement identiques à ceux de 2013, tant pour les moyennes que pour la distribution des réponses.

4.2 Comparaison nationale des cliniques

Les figures 9a à 13b présentent les résultats de la comparaison des cliniques par des graphiques en entonnoir, à raison de deux par question. La seule différence entre les deux graphiques est la graduation employée, autrement dit la partie de l'axe représentée : celui-ci est représenté en totalité dans le premier graphique, tandis qu'un zoom est effectué sur une zone particulière dans le second (graduation de 5,0 à 10,0).

Les graphiques présentent les 66 cliniques qui comptaient 30 questionnaires ou davantage. Les 19 cliniques qui en comptaient moins de 30 ont été réunies en un seul groupe (n = 366) ; le point correspondant se trouve 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 toutes les cliniques, 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 66 cliniques. Les notes des 40 % restantes se situent à l'extérieur et sont donc significativement plus élevées ou plus basses.

Figure 9a. Graphique en entonnoir pour la question sur le retour dans la même clinique

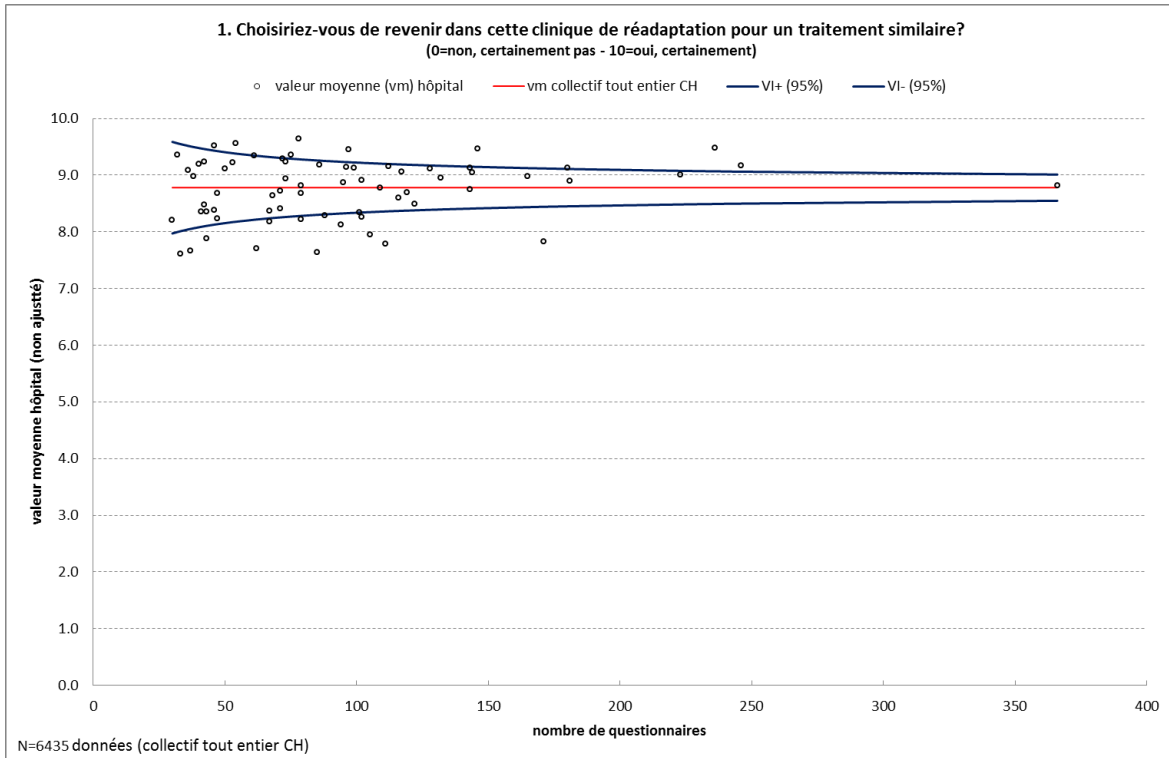


Figure 9b. Graphique en entonnoir pour la question sur le retour dans la même clinique (*attention : graduation de 5.0 à 10.0*)

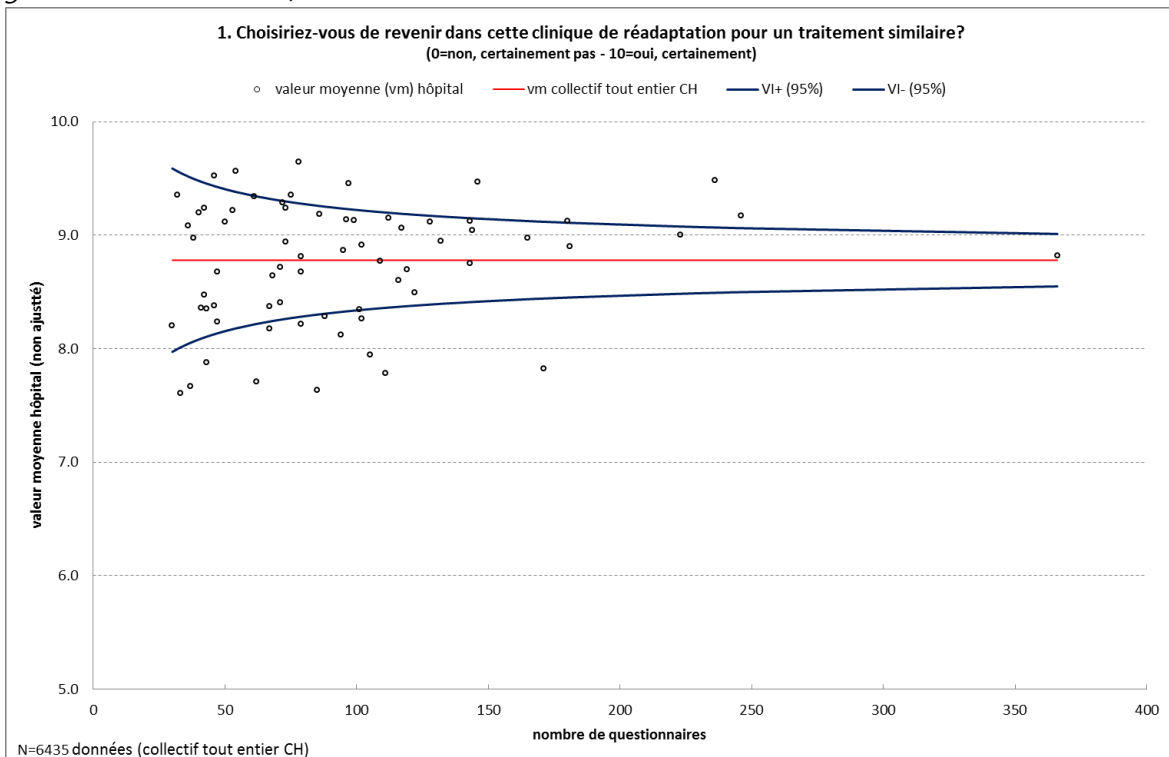


Figure 10a. Graphique en entonnoir pour la question sur la qualité de la réadaptation

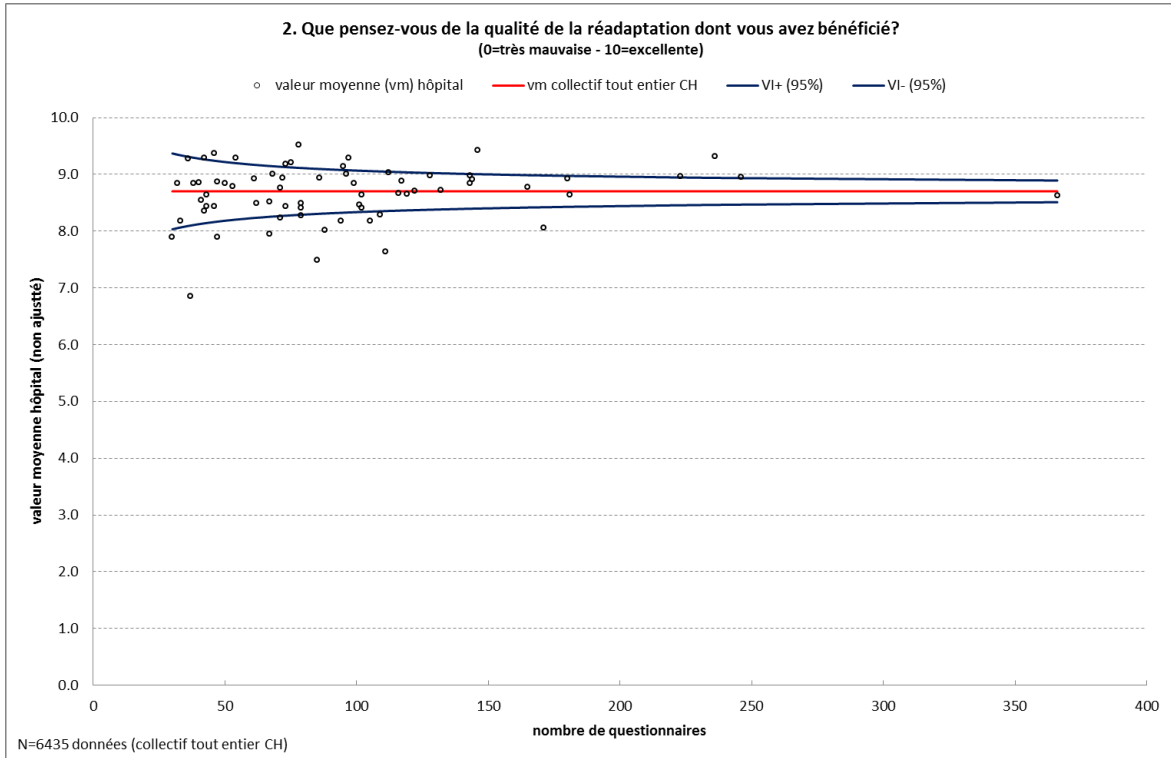


Figure 10b. Graphique en entonnoir pour la question sur la qualité de la réadaptation (*attention : graduation de 5.0 à 10.0*)

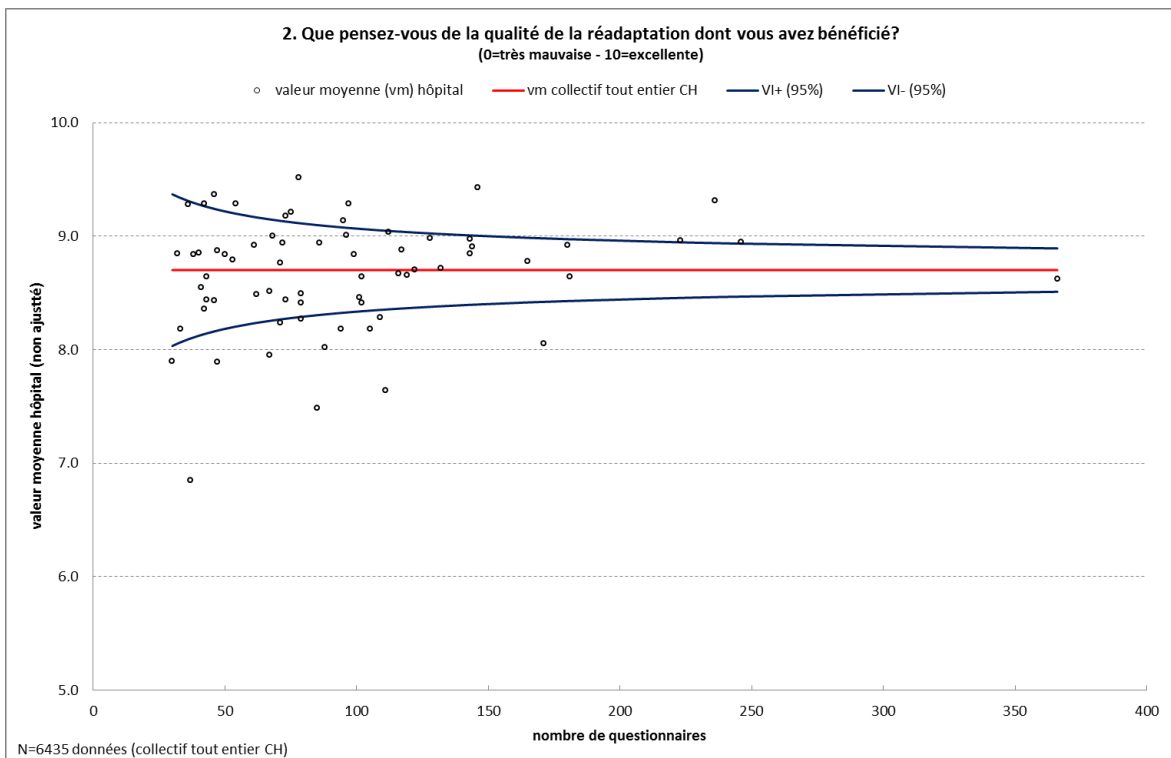


Figure 11a. Graphique en entonnoir pour la question sur la clarté de l'information médicale

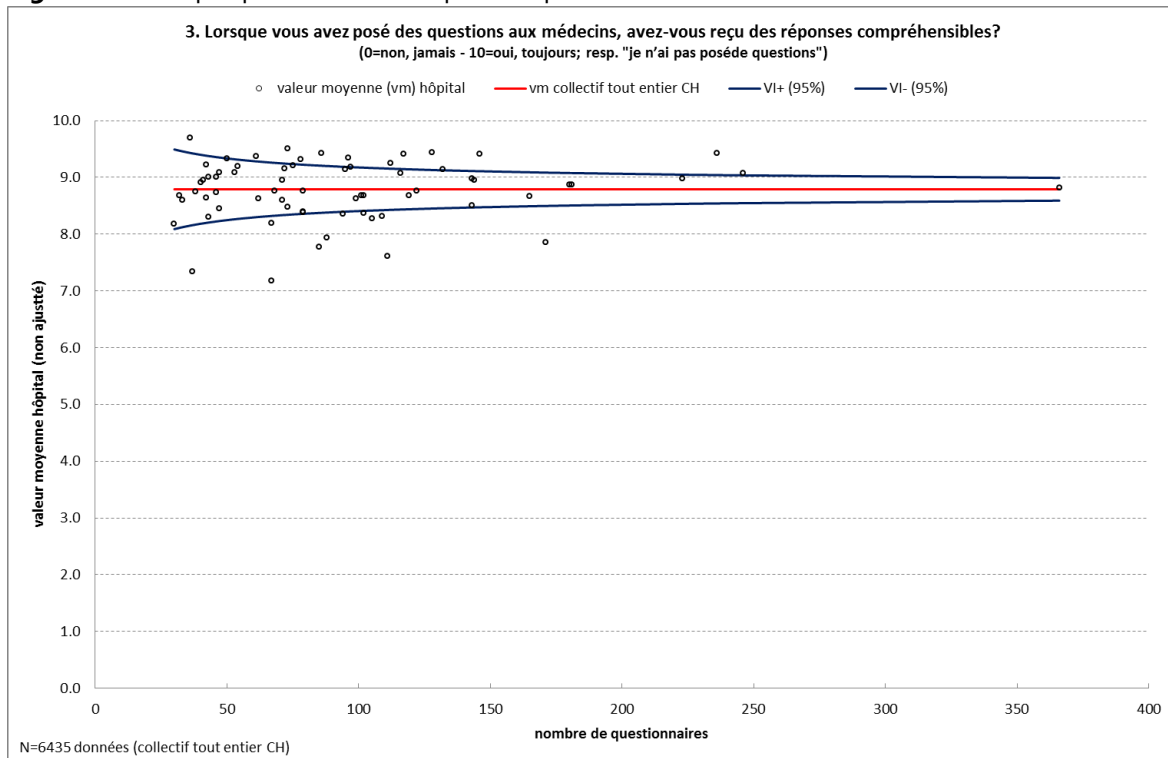


Figure 11b. Graphique en entonnoir pour la question sur la clarté de l'information médicale
(attention : graduation de 5.0 à 10.0)

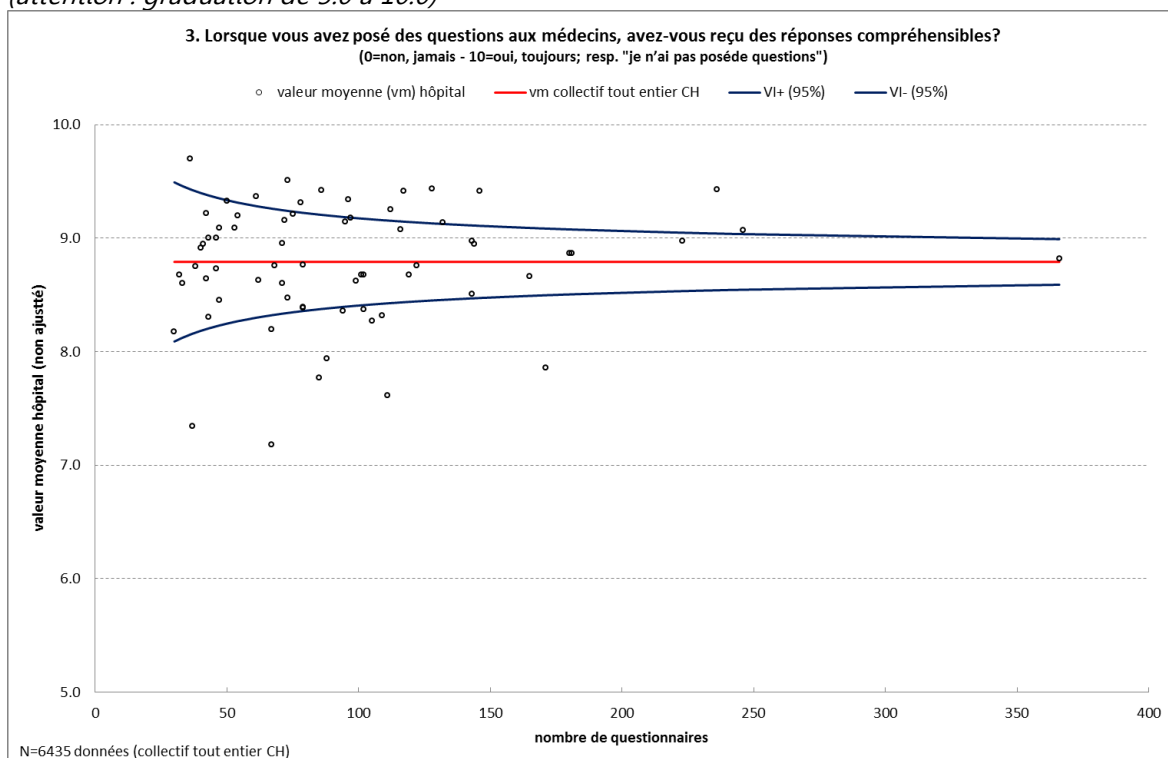


Figure 12a. Graphique en entonnoir pour la question sur le suivi

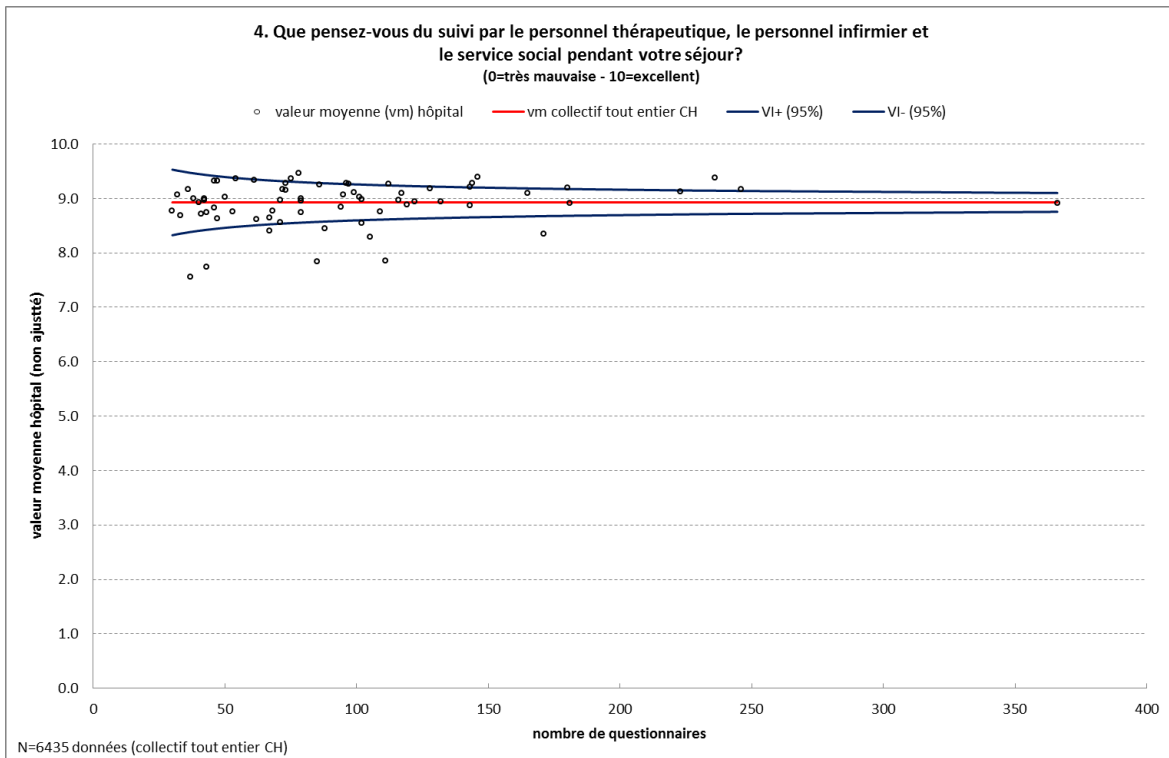


Figure 12b. Graphique en entonnoir pour la question sur le suivi (*attention : graduation de 5.0 à 10.0*)

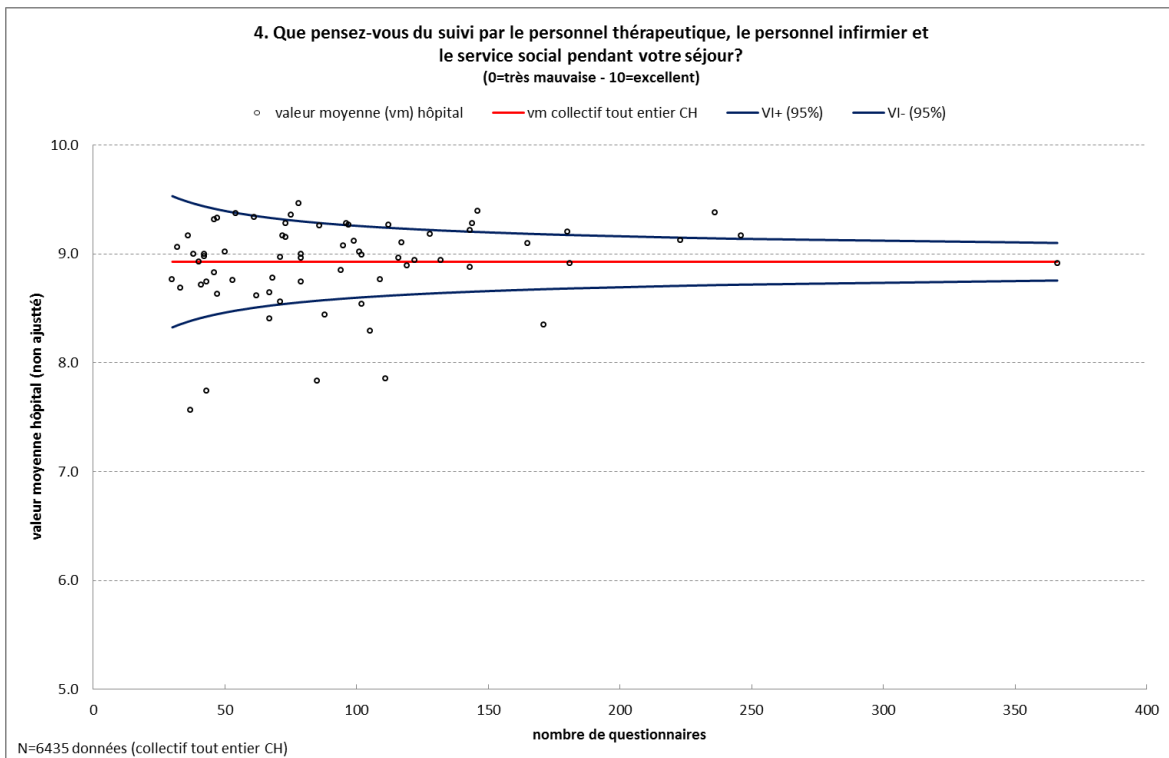


Figure 13a. Graphique en entonnoir pour la question sur le respect et la dignité

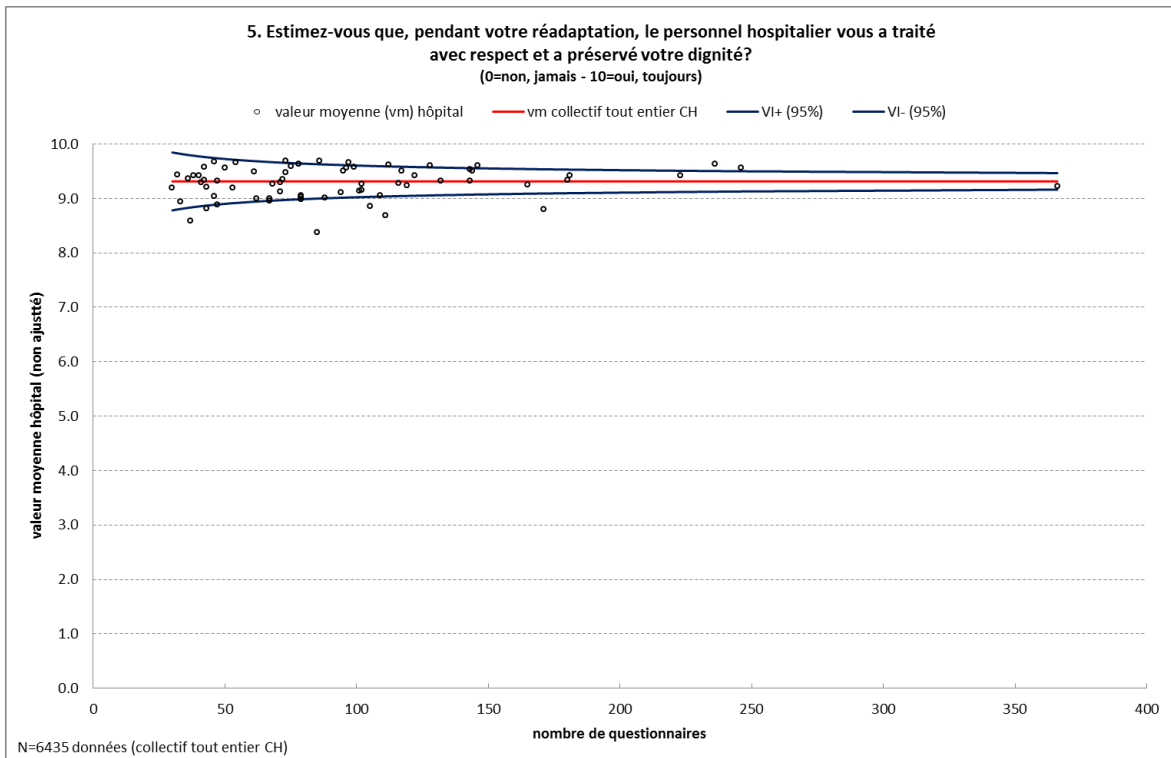
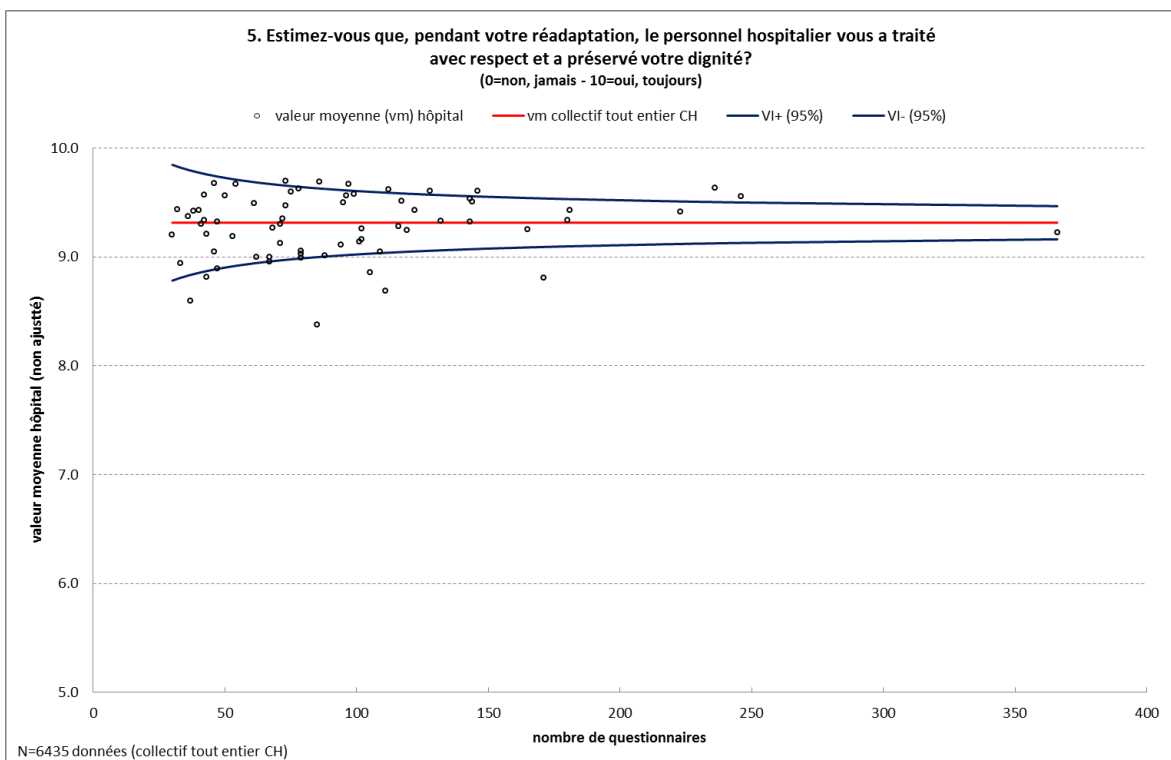


Figure 13b. Graphique en entonnoir pour la question sur le respect et la dignité (*attention : graduation de 5.0 à 10.0*)



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 0,23 et 0,54 point sur une échelle allant de 0 à 10⁴ (2013 : écarts allant de 0,25 à 0,52). Pour des raisons de comparabilité, la question se pose de savoir si l'enquête téléphonique sera encore autorisée à partir de 2015. Comme elle donne des notes plus basses pour la majorité des cliniques, un biais dû à la méthode employée est probable. De ce fait, le groupe qualité Réadaptation recommande aux cliniques qui ont opté pour l'enquête téléphonique de voir si elles peuvent passer à l'enquête papier afin d'améliorer la comparabilité.

Quoi qu'il en soit, on peut dire que les résultats du collectif total pour les cinq questions sont comparables entre 2013 et 2014 et ne se différencient guère les uns des autres, tant pour les moyennes que pour la distribution des réponses. Le pourcentage de données manquantes a augmenté (fourchette 2013 : 0,7-1,4 vs. fourchette 2014 : 1,2-1,8), mais reste inférieur à 2 %.

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 : 66 sur 85 ont été représentées dans l'entonnoir. 19 – le quart – ont été réunies en un seul groupe (représentant au total 366 questionnaires). Le faible nombre de cas de ces cliniques s'explique à la fois par leur petite taille et par un taux de réponse moyen assez bas (49 % pour les 19). 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 de l'accroître.

⁴ Écarts 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

La deuxième enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation donne à nouveau des notes élevées, confirmant ainsi la grande satisfaction des patients dans les cliniques de réadaptation suisses.

L'enquête donne des indications sur des possibilités générales et individuelles qu'ont les cliniques d'améliorer leurs pratiques. Il ne faut cependant pas oublier 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 en 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 permet sont utiles en tant qu'évaluation globale.

Annexe

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

Clinique / site	Questionnaires		Taux de réponse		Retour même clinique*		Qualité du traitement*		Clarté de l'information*		Suivi*		Respect et dignité*	
	n		%		m		m		m		m		m	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1	109	119	61.6%	62.6%	8.71	8.70	8.92	8.66	9.15	8.68	8.86	8.89	9.43	9.24
2	40	47	37.7%	34.8%	7.95	8.24	8.05	7.89	8.53	8.45	8.73	8.63	8.89	8.89
3	115	102	61.8%	55.4%	8.26	8.26	8.42	8.41	8.11	8.68	8.35	8.54	8.97	9.16
4	167	246	47.7%	61.5%	9.01	9.17	8.89	8.95	8.86	9.07	9.11	9.17	9.39	9.56
5	37	47	43.5%	61.0%	7.56	8.67	7.92	8.87	7.88	9.09	8.53	9.33	9.03	9.32
6	Groupe résidu	43	Groupe résidu	45.7%	Groupe résidu	7.88	Groupe résidu	8.64	Groupe résidu	9.00	Groupe résidu	7.74	Groupe résidu	8.81
7	Groupe résidu	36	Groupe résidu	63.2%	Groupe résidu	9.08	Groupe résidu	9.28	Groupe résidu	9.70	Groupe résidu	9.17	Groupe résidu	9.37
8	96	88	56.5%	52.1%	8.54	8.29	8.26	8.02	8.21	7.94	8.56	8.44	9.02	9.01
9	94	102	51.6%	52.3%	8.83	8.92	8.70	8.65	8.86	8.37	9.09	8.99	9.51	9.26
10	83	96	53.5%	60.0%	8.92	9.14	8.80	9.01	9.00	9.34	8.92	9.28	9.40	9.56
11	66	75	56.9%	53.6%	9.12	9.35	9.26	9.21	9.30	9.21	9.28	9.36	9.49	9.59
12	109	99	47.4%	45.0%	8.31	9.13	8.30	8.84	8.37	8.63	8.38	9.11	8.95	9.58
13	100	109	43.3%	49.5%	8.69	8.77	8.50	8.29	8.29	8.32	8.74	8.76	9.33	9.05
14	144	128	59.5%	51.2%	9.20	9.12	8.84	8.98	9.04	9.43	9.11	9.18	9.44	9.61
15	128	117	73.1%	60.0%	9.20	9.06	8.95	8.88	9.10	9.42	9.10	9.10	9.71	9.51

Clinique / site	Questionnaires		Taux de réponse		Retour même clinique*		Qualité du traitement*		Clarté de l'information*		Suivi*		Respect et dignité*	
	n		%		m		m		m		m			
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
16	62	68	55.4%	63.0%	9.18	8.64	8.97	9.00	9.02	8.76	9.03	8.78	9.29	9.27
17	56	71	53.3%	56.3%	8.82	8.71	8.89	8.76	9.17	8.96	8.95	8.97	9.27	9.30
18	121	105	50.6%	52.8%	7.83	7.94	7.98	8.18	8.47	8.27	8.25	8.29	8.79	8.86
19	146	132	53.3%	56.4%	8.83	8.95	8.57	8.72	9.10	9.14	8.79	8.94	9.34	9.33
20	Groupe résidu	43	Groupe résidu	79.6%	Groupe résidu	8.35	Groupe résidu	8.44	Groupe résidu	8.30	Groupe résidu	8.74	Groupe résidu	9.21
21	79	86	61.2%	59.7%	8.73	9.19	8.69	8.94	8.95	9.42	9.10	9.26	9.35	9.69
22	54	71	54.0%	59.2%	8.87	8.41	8.70	8.24	8.73	8.60	9.06	8.56	9.51	9.13
23	47	41	59.5%	51.9%	9.07	8.36	9.13	8.55	9.50	8.94	9.21	8.72	9.51	9.30
24	43	38	68.3%	52.8%	8.62	8.97	9.19	8.84	9.28	8.75	8.74	9.00	8.95	9.42
25	52	40	50.0%	50.6%	8.71	9.20	8.61	8.85	8.33	8.91	8.62	8.93	9.35	9.43
26	50	50	62.5%	65.8%	8.64	9.12	8.22	8.84	8.25	9.33	8.92	9.02	9.10	9.56
27	48	30	53.9%	49.2%	8.36	8.20	8.13	7.90	8.66	8.18	8.30	8.77	8.88	9.20
28	Groupe résidu	33	Groupe résidu	48.5%	Groupe résidu	7.61	Groupe résidu	8.18	Groupe résidu	8.60	Groupe résidu	8.69	Groupe résidu	8.94
29	44	53	40.7%	45.7%	8.07	9.22	7.91	8.79	7.66	9.09	8.33	8.75	9.09	9.19
30	86	85	35.2%	36.5%	8.01	7.63	7.78	7.48	8.18	7.77	8.12	7.83	9.07	8.38
31	Groupe résidu	37	Groupe résidu	29.6%	Groupe résidu	7.67	Groupe résidu	6.85	Groupe résidu	7.34	Groupe résidu	7.56	Groupe résidu	8.59
32	127	111	31.8%	30.1%	7.26	7.78	7.31	7.64	7.63	7.61	7.63	7.85	8.52	8.69
33	Groupe résidu	32	Groupe résidu	78.0%	Groupe résidu	9.35	Groupe résidu	8.84	Groupe résidu	8.68	Groupe résidu	9.06	Groupe résidu	9.44

Clinique / site	Questionnaires		Taux de réponse		Retour même clinique*		Qualité du traitement*		Clarté de l'information*		Suivi*		Respect et dignité*	
	n		%		m		m		m		m			
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
34	77	94	41.4%	47.2%	8.36	8.12	8.55	8.18	8.80	8.36	8.92	8.85	9.42	9.11
35	159	146	65.7%	60.8%	9.55	9.47	9.39	9.43	9.58	9.42	9.48	9.39	9.72	9.61
36	169	143	67.9%	94.1%	9.44	9.12	9.22	8.97	9.19	8.98	9.37	9.21	9.62	9.54
37	74	67	60.7%	50.0%	8.59	8.37	8.44	8.52	8.16	8.20	8.55	8.65	8.76	9.00
38	157	181	62.3%	66.5%	8.69	8.90	8.46	8.64	8.86	8.87	9.04	8.91	9.41	9.43
39	232	236	72.0%	68.0%	9.15	9.48	9.06	9.31	9.33	9.43	9.16	9.38	9.45	9.63
40		122		70.9%		8.50		8.70		8.75		8.94		9.43
41	142	165	54.6%	57.7%	8.82	8.98	8.65	8.78	8.59	8.66	8.97	9.09	9.42	9.25
42	81	101	51.3%	57.7%	8.14	8.34	8.54	8.46	9.09	8.67	9.00	9.02	9.23	9.14
43	212	223	66.0%	70.6%	9.28	9.00	9.07	8.96	9.11	8.97	9.18	9.13	9.58	9.42
44	54	78	75.0%	80.4%	9.57	9.64	9.42	9.51	8.56	9.31	9.52	9.47	9.64	9.63
45	75	73	47.8%	28.3%	9.19	8.94	8.91	8.44	9.03	8.47	9.26	9.15	9.55	9.47
46		61		64.9%		9.34		8.92		9.37		9.33		9.49
47	90	95	61.2%	60.9%	9.13	8.86	9.23	9.14	9.23	9.14	9.27	9.07	9.76	9.50
48	103	116	52.0%	88.5%	8.31	8.60	8.48	8.67	9.00	9.08	8.79	8.96	9.11	9.28
49	131	143	62.7%	61.1%	8.91	8.75	8.85	8.85	8.18	8.51	8.77	8.87	9.27	9.32
50	94	112	61.0%	61.5%	9.09	9.15	9.17	9.04	9.30	9.25	9.16	9.27	9.52	9.62
51	64	62	54.7%	50.8%	7.55	7.71	8.52	8.48	8.37	8.63	8.73	8.61	9.11	9.00
52	54	42	60.7%	58.3%	8.48	9.24	8.93	9.29	8.72	9.22	8.57	8.98	9.00	9.57

Clinique / site	Questionnaires		Taux de réponse		Retour même clinique*		Qualité du traitement*		Clarté de l'information*		Suivi*		Respect et dignité*	
	n		%		m		m		m		m			
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
53	158	171	67.5%	59.8%	7.44	7.82	7.94	8.05	7.96	7.86	8.32	8.35	8.67	8.81
54	90	79	81.1%	90.8%	8.37	8.22	8.40	8.49	8.14	8.38	8.82	8.96	9.30	8.99
55	67	97	43.8%	64.7%	8.14	9.45	8.27	9.29	7.79	9.18	8.52	9.27	8.88	9.67
56	61	67	58.1%	62.0%	8.59	8.18	8.46	7.96	8.00	7.18	8.84	8.40	9.31	8.96
57	63	79	58.9%	55.6%	8.73	8.68	8.87	8.41	8.79	8.76	9.05	9.00	9.35	9.05
58	55	42	64.0%	50.6%	9.07	8.48	8.96	8.36	8.98	8.64	9.24	9.00	9.38	9.33
59	75	72	62.0%	60.5%	9.11	9.29	9.00	8.94	8.86	9.16	9.04	9.17	9.41	9.35
60	43	46	70.5%	65.7%	9.51	9.52	8.98	9.37	9.00	9.00	9.32	9.32	9.67	9.67
61	42	46	54.5%	59.0%	8.64	8.38	8.88	8.43	9.03	8.73	9.07	8.83	9.62	9.05
62	92	79	58.6%	50.6%	8.85	8.81	8.28	8.27	7.97	8.39	8.45	8.74	8.90	9.03
63	71	73	59.2%	53.7%	9.67	9.24	9.31	9.18	9.46	9.51	9.63	9.28	9.59	9.69
64	56	54	81.2%	75.0%	9.54	9.57	9.34	9.28	9.64	9.20	9.55	9.37	9.78	9.67
65	144	144	54.5%	55.2%	9.22	9.04	9.13	8.91	8.88	8.95	9.32	9.28	9.54	9.51
66	187	180	53.6%	49.3%	9.05	9.12	9.05	8.92	9.16	8.87	9.12	9.20	9.54	9.34
Groupe résidu cliniques < 30 DS	373	366	45.7%	45.8%	8.54	8.82	8.46	8.62	8.80	8.82	8.73	8.91	9.27	9.23
Collectif total CH	5979	6435	55.0%	55.8%	8.75	8.81	8.69	8.71	8.77	8.81	8.90	8.95	9.32	9.31

* 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