
Satisfaction des patients en réadaptation

Rapport comparatif national
Mesure 2017

Version 1.0 Janvier 2018

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients Réadaptation Rapport comparatif national, mesure 2017.
Année	Janvier 2018
Auteurs	Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Lausanne Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Dr. med. Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ospedali Regionali di Lugano Andrea Dobrin, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung. u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens PD Dr med Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie
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) Stephanie Studer Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Bern T 031 511 38 49, stephanie.studer@anq.ch www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

Sommaire

Mentions légales.....	2
Liste de tableaux et des figures.....	4
Résumé	5
1. Introduction	6
1.1 Contexte	6
1.2 Objectifs du rapport	6
2. Méthode	7
2.1 Population.....	7
2.2 Mesures.....	7
2.3 Analyses statistiques	7
3. Résultats	9
3.1 Description de l'échantillon.....	9
3.1.1 Participation des cliniques et taux de réponse 2017	9
3.1.2 Caractéristiques des répondants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire	10
3.2 Niveau de satisfaction des patients hospitalisés en réadaptation : résultats principaux 2017	12
3.3 Evolution 2013-2017 du niveau de satisfaction des patients en réadaptation	16
3.4 Résultats stratifiés 2017	18
3.4.1 Âge des patients	18
3.4.2 Genre	19
3.4.3 Type d'assurance	20
3.4.4 Langue du questionnaire	21
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction	22
4. Conclusion.....	28
Bibliographie.....	30
Annexes	31

Liste de tableaux et des figures

Tableau 1: Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2017	9
Tableau 2: Résultats descriptifs globaux 2017 pour chaque question	15
Tableau 3: Distribution des classes d'âge dans le collectif des patients en réadaptation (2013-2017)...	32
Tableau 4: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon l'âge.....	32
Tableau 5: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon le genre	32
Tableau 6: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon le type d'assurance.....	33
Tableau 7: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon la langue du questionnaire.....	33
Tableau 8: Taux de réponses et moyennes non-ajustées des questions de satisfaction par clinique de réadaptation pour 2016 et 2017	34
Tableau 9: Terminologie des questions et échelles de réponse.....	38
Figure 1: Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2013-2017)	10
Figure 2: Distribution du genre des répondants (2013-2017)	10
Figure 3: Distribution du type d'assurance des répondants (2013-2017)	11
Figure 4: Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2013-2017)	11
Figure 5: Niveau de satisfaction des patients pour la question 1	12
Figure 6: Niveau de satisfaction des patients pour la question 2	13
Figure 7: Niveau de satisfaction des patients pour la question 3	13
Figure 8: Niveau de satisfaction des patients pour la question 4	14
Figure 9: Niveau de satisfaction des patients pour la question 5	14
Figure 10: Evolution du niveau de satisfaction des patients en réadaptation (2013-2017)	16
Figure 11: Résultats stratifiés selon l'âge des patients	18
Figure 12: Résultats stratifiés selon le statut d'assurance des patients	20
Figure 13: Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire	21
Figure 14: Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées).....	23
Figure 15: Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées).....	24
Figure 16: Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées).....	25
Figure 17: Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées).....	26
Figure 18: Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées).....	27

Résumé

L'enquête nationale de satisfaction des patients adultes hospitalisés en cliniques de réadaptation ou unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus en Suisse (ci-après : cliniques) a eu lieu pour la cinquième fois en 2017. Elle représente un élément essentiel des mesures de qualité de l'ANQ, permettant aux cliniques de développer des mesures appropriées pour améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Ce rapport présente une analyse des données de cette enquête pour l'année 2017, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Tandis que le taux de réponse, de 52.3%, est très légèrement inférieur à celui de l'année précédente (53.1%), les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont restées globalement stables depuis 2013. L'âge moyen des répondants, en légère augmentation, est de 72 ans. La proportion de femmes est de 55% et près de 34% des répondants ont une assurance privée ou semi-privée. De plus, 68% des questionnaires retournés sont en allemand, 28% en français et moins de 4% en italien.

Le niveau de satisfaction des patients en réadaptation est globalement très élevé, puisqu'il est supérieur à 8.8 points sur 10 pour toutes les questions. La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect et dignité obtient le plus haut niveau de satisfaction (9.38), alors que la question concernant la qualité de la réadaptation obtient le score le moins élevé (8.81).

Les comparaisons dans le temps montrent que les résultats se sont légèrement améliorés depuis 2013 pour les questions concernant le retour à la même clinique, la qualité de la réadaptation et le suivi par le personnel ; les améliorations restent toutefois petites (à peine plus de 0.1 points sur une échelle de 0 à 10). Le niveau de satisfaction est resté stable pour les deux autres questions.

Les résultats stratifiés selon des facteurs susceptibles d'impacter le niveau de satisfaction montrent une satisfaction légèrement plus élevée des patients plus âgés et des patients avec une assurance privée ou semi-privée pour certaines questions.

La présentation des résultats des cliniques à l'aide de diagrammes en entonnoir inclut 74 des 100 cliniques ; un quart d'entre elles (26 cliniques) ont dû être réunies en un seul groupe, en raison du faible nombre de questionnaires retournés (<30). Les diagrammes en entonnoir révèlent une dispersion importante des résultats autour de la moyenne globale, principalement pour les cliniques ayant un nombre de répondants réduit.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés avec prudence, en considérant les deux limites principales suivantes. Les cliniques ayant des vocations souvent très spécifiques, un ajustement des résultats au risque serait nécessaire pour permettre des comparaisons plus appropriées. De plus, les caractéristiques de la population source de patients éligibles ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des patients hospitalisés en réadaptation.

1. Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation par les patients^{1,2} de la qualité des prestations fournies par une clinique constitue un indicateur de qualité important et reconnu. En effet, la satisfaction des patients est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les cliniques ou hôpitaux. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du patient, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux traitements proposés (1). Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires (p. ex. hôpitaux, cliniques et médecins leur envoyant des patients) que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patients en réadaptation fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ (2). Ainsi, les cliniques de réadaptation ou les unités de réadaptation des hôpitaux (désignées ci-après comme "cliniques") qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. En 2017, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013, conformément au règlement des données de l'ANQ (3) : les questionnaires sont envoyés aux patients par les instituts chargés de l'enquête ou par les cliniques entre deux et sept semaines après leur sortie de la clinique sans rappel aux personnes n'ayant pas répondu.

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

1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport est de donner une image de la satisfaction des patients adultes hospitalisés en clinique de réadaptation en Suisse en 2017 et de comparer ces résultats à ceux des années précédentes. Il présente ainsi les résultats pour l'ensemble des cliniques suisses ayant une activité stationnaire de réadaptation.

¹ Dans ce rapport, les termes « patients », « répondants », « participants » désignent tous les « individus hospitalisés en réadaptation en 2017, ayant répondu à l'enquête de satisfaction de l'ANQ ». Ces termes sont utilisés alternativement, au gré des circonstances nécessitant leur emploi dans le texte. Le terme patient, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

² Pour une meilleure lisibilité, nous renonçons dans ce rapport à l'utilisation simultanée des variantes masculines et féminines. Toutes les désignations de personnes s'appliquent aussi bien aux deux sexes.

2. Méthode

Cette étude utilise les données issues de l'enquête ANQ de satisfaction des patients hospitalisés en clinique de réadaptation en 2017 en Suisse, ainsi que les résultats des enquêtes des années précédentes (2013-2016). L'édition 2017 de l'enquête est la cinquième.

2.1 Population.

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patients adultes hospitalisés pour une réadaptation et sortis entre le 1^{er} avril et le 31 mai 2017 d'une clinique suisse de réadaptation ou d'un service de réadaptation d'un hôpital suisse. Les patients décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées pour le compte de l'ANQ à l'aide d'un questionnaire comprenant cinq questions traitant de la satisfaction des patients :

- (1) retour à la même clinique de réadaptation ;
- (2) qualité de la réadaptation reçue dans la clinique ;
- (3) clarté des réponses données par les médecins ;
- (4) suivi par le personnel thérapeutique et infirmier et par les services sociaux ;
- (5) fait de s'être senti traité avec respect et dignité.

La satisfaction concernant ces différents aspects est mesurée à partir d'une échelle de réponses de 0 à 10.

2.3 Analyses statistiques

Description de l'échantillon

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent (a) la qualité des données (taux de réponses obtenus par institut de mesure et taux de réponses à chaque question parmi les questionnaires retournés) et (b) la composition de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance, la langue du questionnaire.

Des comparaisons sont présentées pour toutes ces variables pour les cinq années de l'enquête (2013 à 2017).

Evaluation des réponses

Les résultats des réponses aux questions de satisfaction sont présentés sous forme de graphiques et de tableaux. Les graphiques présentent les distributions des modalités de réponse avec leurs intervalles de confiance à 95% (IC 95%) respectifs ; ils mettent aussi en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e. la proportion des cinq modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas) en rouge. Les autres informations relatives à ces réponses (nombre d'individus ayant répondu à la question, moyenne et intervalle de confiance à 95%, proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques. Les moyennes des réponses n'ont pas été ajustées.

Comparaisons dans le temps

Des comparaisons dans le temps (2013-2017) sont également présentées pour chacune des cinq questions de satisfaction. Les tendances d'évolution dans le temps ont été analysées avec le test de trend (nptrend, Stata 15), adapté du test non-paramétrique de Wilcoxon. Ce test permet de déterminer la présence ou l'absence d'une tendance linéaire au sein des données (Cuzick, 1985, p. 543-547). Il ne donne toutefois pas d'indication sur le sens (à la hausse ou à la baisse) ou l'amplitude de la tendance.

Analyses stratifiées

Les analyses stratifiées présentent les résultats (moyennes et IC 95%) pour chaque question en fonction des facteurs potentiels d'influence du niveau de satisfaction : caractéristiques liées aux patients (âge, genre et type d'assurance (de base ou privée/semi-privée)) et langue du questionnaire. Elles ont été conduites sur les données récoltées en 2017 uniquement.

Graphiques en entonnoir

Pour les cinq questions de satisfaction et comme les années précédentes, les graphiques en entonnoir (*funnel plots*), ont été considérés pour présenter les moyennes non ajustées de chaque clinique. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (4). Pour ces analyses, les cliniques ayant reçu moins de 30 questionnaires en retour sont regroupées.

Une aide à l'interprétation des graphiques en entonnoir se trouve à l'entame de la section qui les présente (section 3.5). Les résultats descriptifs, c'est-à-dire les moyennes (non ajustées) par clinique, se trouvent dans les annexes (Tableau 8).

3. Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Participation des cliniques et taux de réponse 2017

La totalité des établissements enregistrés auprès de l'ANQ – 100 cliniques ou services de réadaptation – ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients au printemps 2017. Parmi les personnes sorties d'une clinique de réadaptation en avril ou en mai 2017, 52.3% ont retourné le questionnaire (variation du taux de réponse entre un minimum de 28% et un maximum de 83%) ; 26 cliniques ont obtenu moins de 30 réponses. La très grande majorité des patients (96%) ont répondu à chacune des questions de satisfaction.

Les cliniques ont choisi un institut pour la réalisation de l'enquête (Tableau 1). Le nombre de cliniques traité par institut décentralisé était très variable (de 1 à 60). Une seule clinique a choisi de proposer le questionnaire sous forme papier ou électronique, mais toutes les réponses ont été obtenues à l'aide d'un questionnaire papier.

Tandis que le tableau 1 présente le taux de réponse des différents instituts chargés de l'enquête, le tableau 8 en annexe donne une présentation détaillée des taux de réponse par clinique/service de réadaptation.

Tableau 1: Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2017

	Nombre de cliniques	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses %
ESOPE	4	546	275	50.4%
Mecon GmbH	60	8'237	4'178	50.7%
NPO PLUS	1	33	16	48.5%
Post CH AG (hcri AG)	26	2'740	1'486	54.2%
Qualitest AG	9	1'115	674	60.4%
Collectif global	100	12'671	6'629	52.3%

Commentaires :

- Le taux de réponse global (52.3%) est discrètement inférieur à celui de 2016 (53.1%).
- Le nombre de questionnaires envoyés est également inférieur à celui de 2016 (13'799).

3.1.2 Caractéristiques des répondants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire

Les figures 1 à 4 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées et pour chaque année d'enquête. Le tableau correspondant à la figure 1 se trouve en annexes.

Figure 1: Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2013-2017)

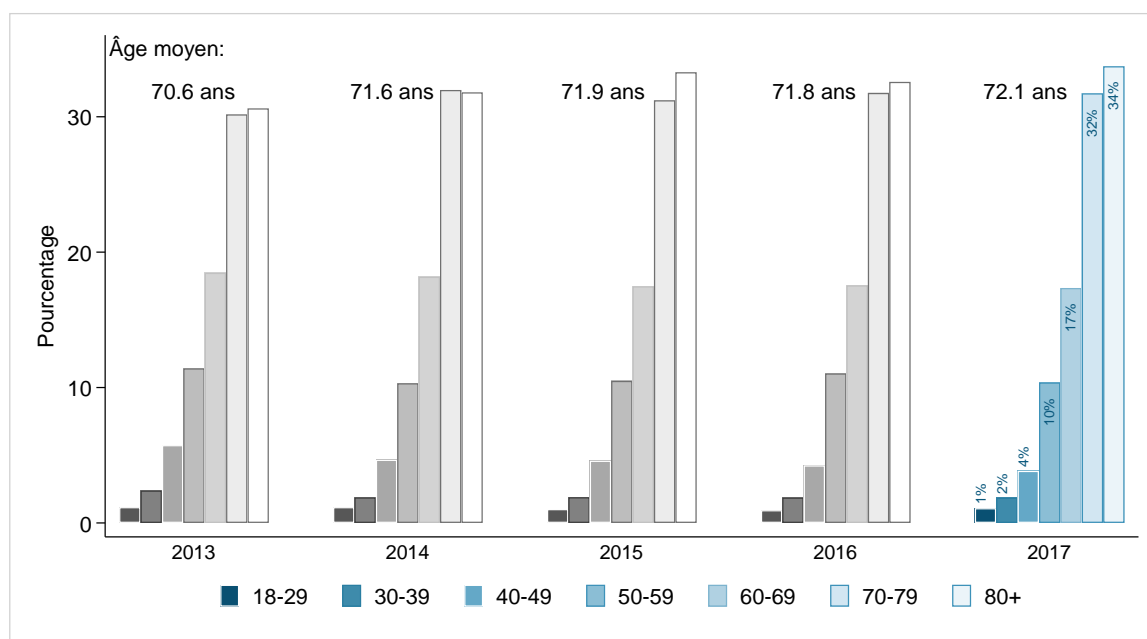
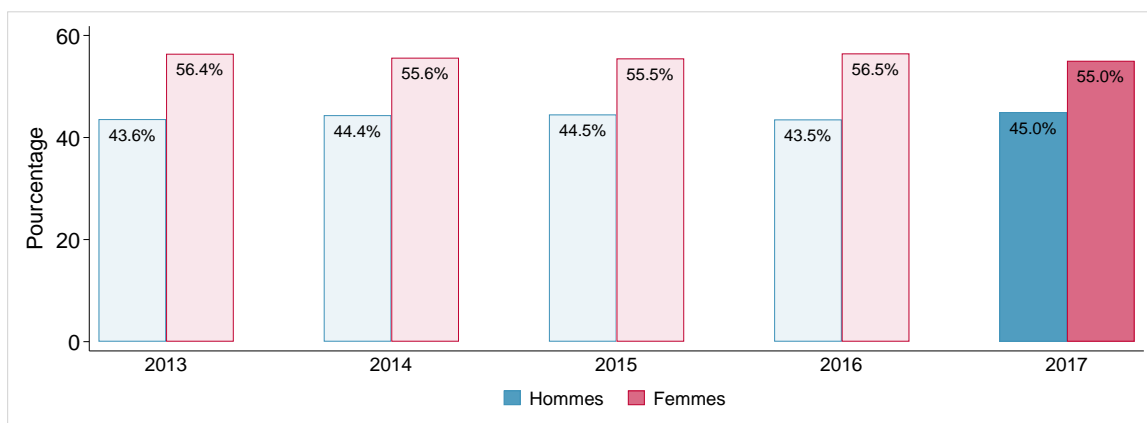


Figure 2: Distribution du genre des répondants (2013-2017)



Commentaires:

- L'âge moyen et médian ont tous deux augmenté au cours des 5 ans d'enquête. En 2017, l'âge moyen est de 72.1 ans et l'âge médian est de 75 ans
- En 2017, les répondants de 70 ans et plus représentent plus de 60% et les moins de 50 ans 7% de l'échantillon.
- La proportion de femmes (55%) est restée assez stable entre 2013 et 2017.

Figure 3: Distribution du type d'assurance des répondants (2013-2017)

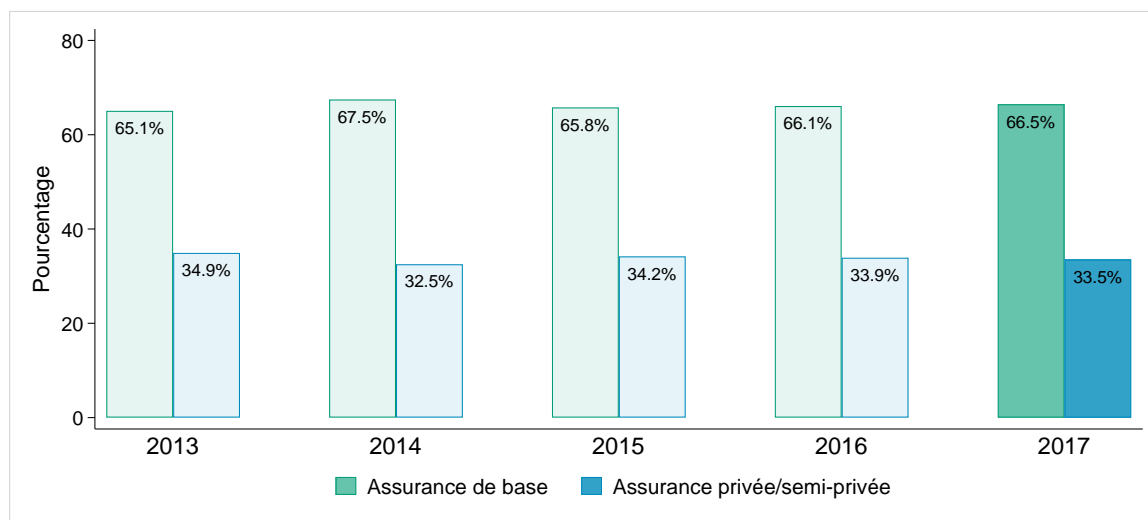
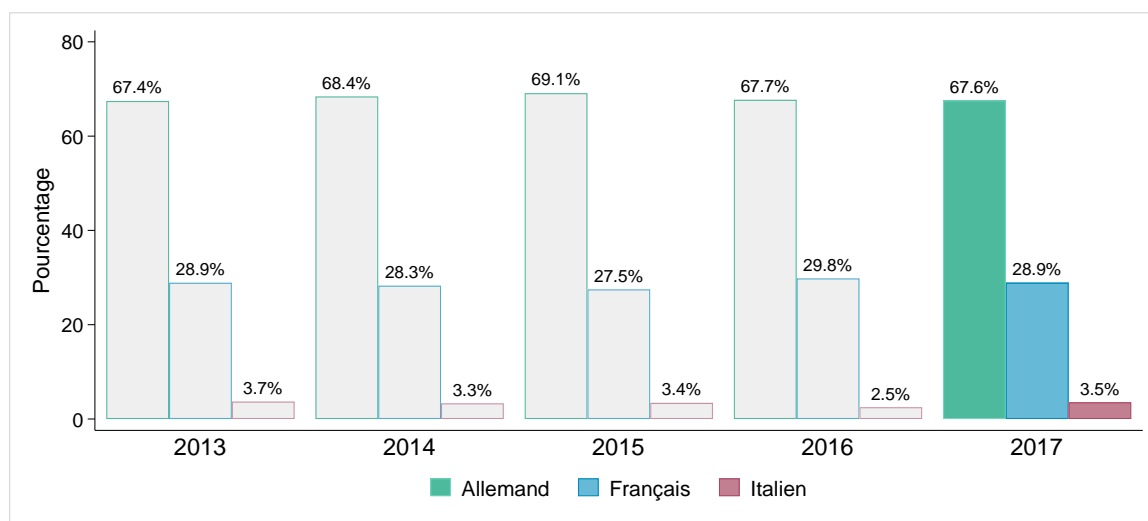


Figure 4: Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2013-2017)



Commentaires:

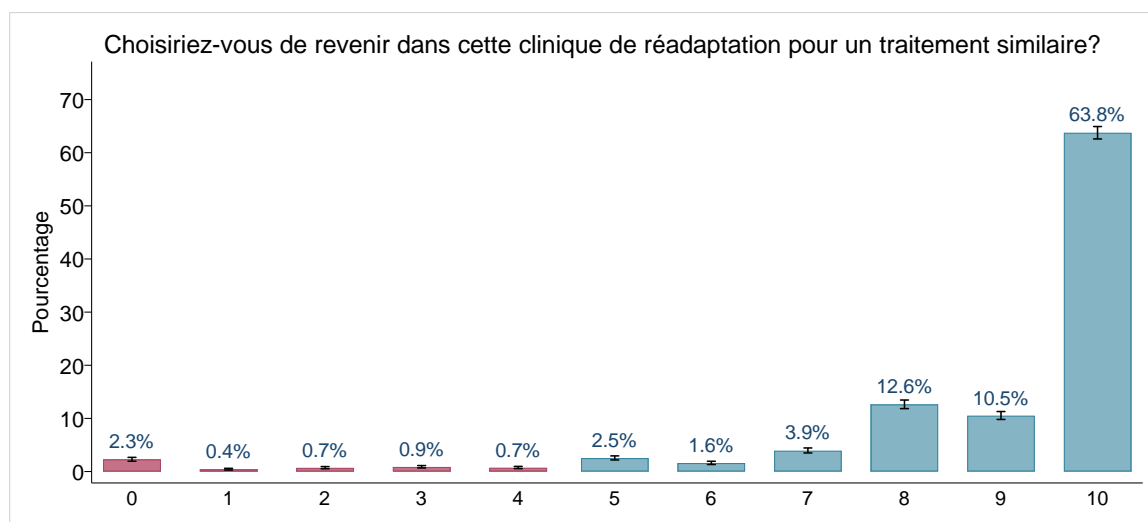
- En 2017, un tiers des répondants (33.5%) possède une assurance privée ou semi-privée. Cette proportion est stable depuis 2013.
- Environ deux tiers des questionnaires retournés sont en langue allemande. La proportion des questionnaires en langue française reste en dessous de 30% et moins de 4% sont en italien. Ces proportions varient légèrement entre les années, sans qu'une tendance ne ressorte clairement.

3.2 Niveau de satisfaction des patients hospitalisés en réadaptation : résultats principaux 2017

Cette section présente, dans les figures 5 à 9, les pourcentages des réponses aux cinq questions, leurs intervalles de confiance à 95%, les taux de réponse problématiques en rouge, ainsi que dans le tableau 2 le nombre de répondants, les moyennes des réponses et leurs intervalles de confiance à 95% respectifs et les taux de réponses problématiques et de réponses manquantes.

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des patients en réadaptation en Suisse.

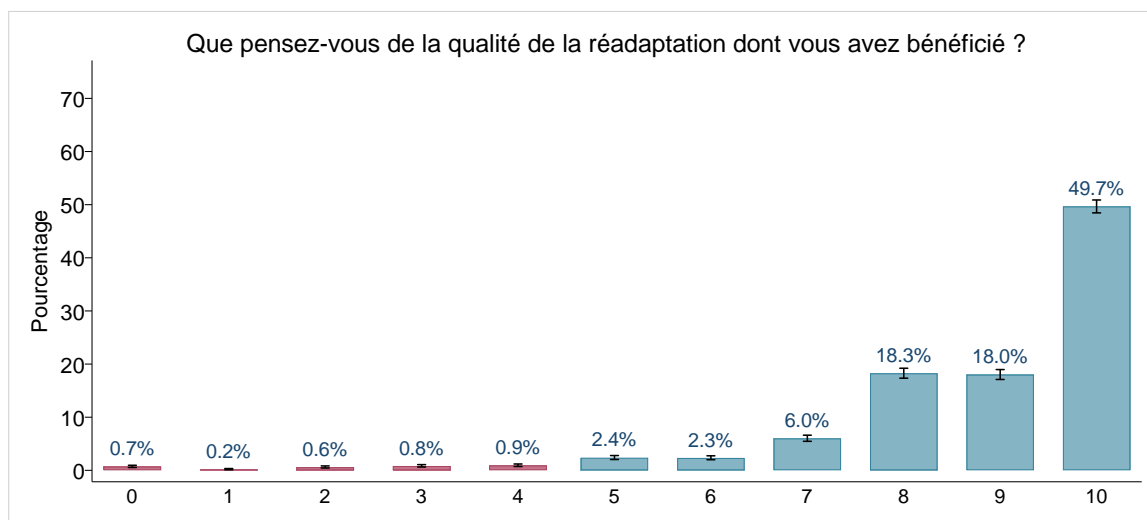
Figure 5: Niveau de satisfaction des patients pour la question 1



Notes :

- Taux de réponses problématiques (i.e proportion des cinq modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas): 5.0%
- Modalités de réponse : 0 = non, certainement pas ; 10 = oui, certainement

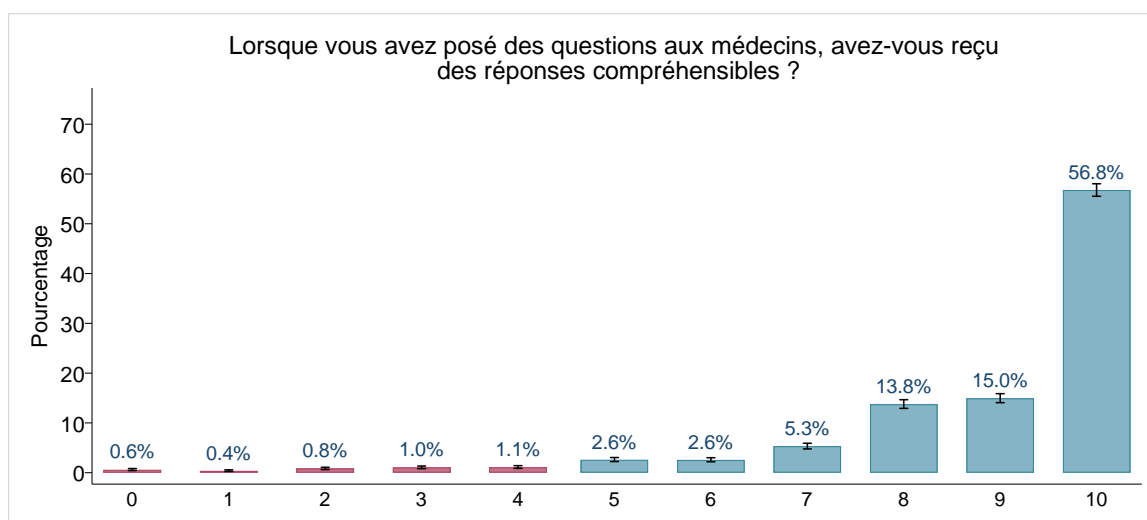
Figure 6: Niveau de satisfaction des patients pour la question 2



Notes :

- Taux de réponses problématiques (i.e proportion des cinq modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas): 3.3%
- Modalités de réponse : 0 = très mauvaise ; 10 = excellente

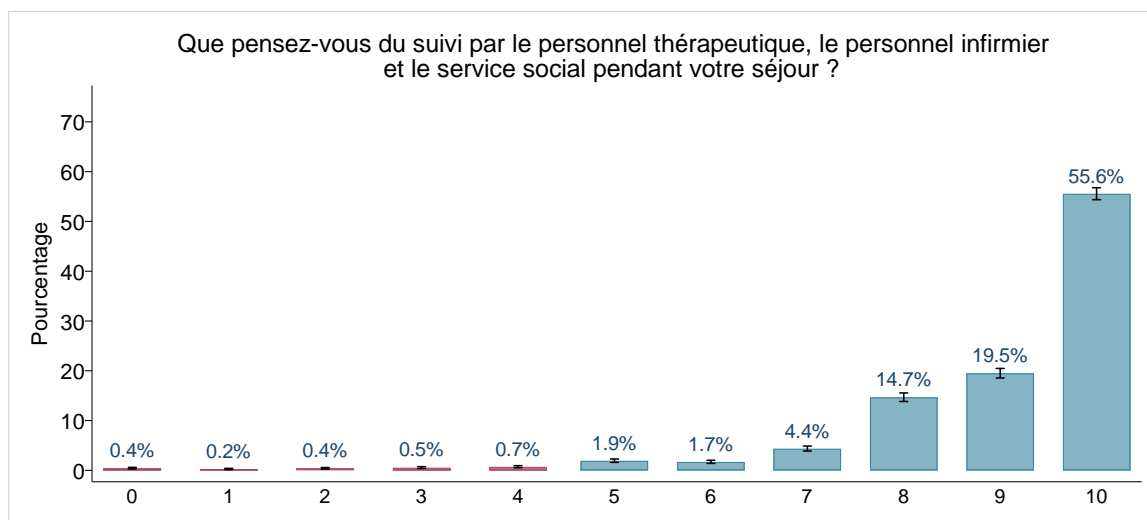
Figure 7: Niveau de satisfaction des patients pour la question 3



Notes :

- Taux de réponses problématiques (i.e proportion des cinq modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas): 4.0%
- Modalités de réponse : 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours

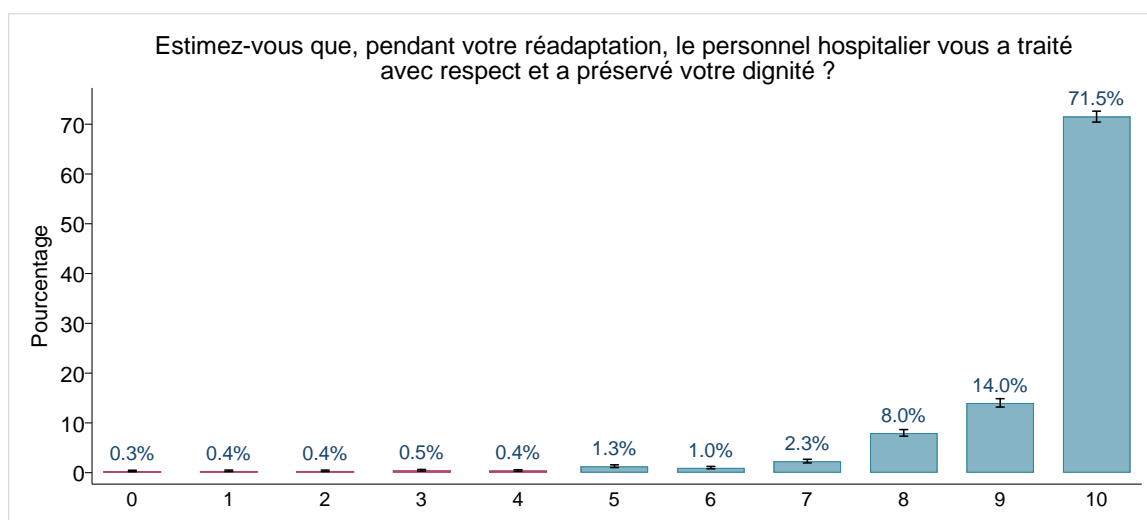
Figure 8: Niveau de satisfaction des patients pour la question 4



Notes :

- Taux de réponses problématiques (i.e proportion des cinq modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas): 2.3%
- Modalités de réponse : 0 = très mauvais ; 10 = excellent

Figure 9: Niveau de satisfaction des patients pour la question 5



Notes :

- Taux de réponses problématiques (i.e proportion des cinq modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas): 1.9%
- Modalités de réponse : 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours

Tableau 2: Résultats descriptifs globaux 2017 pour chaque question

Questions	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses ¹ problématiques %	Sans réponse %	Réponses ² alternatives %
1) Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ? 0 = non certainement pas; 10 = oui, certainement	6'546	8.91	[8.86, 8.96]	5.0%	1.3%	-
2) Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ? 0 = très mauvaise ; 10 = excellente	6'531	8.81	[8.77, 8.85]	3.3%	1.5%	-
3) Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ? 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours	6'013	8.88	[8.83, 8.93]	4.0%	1.5%	7.8%
4) Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ? 0 = très mauvais ; 10 = excellent	6'514	9.04	[9.01, 9.08]	2.3%	1.7%	-
5) Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ? 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours	6'553	9.38	[9.34, 9.41]	1.9%	1.1%	-

Notes :

¹ Réponses problématiques : proportion des cinq modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas, ce qui correspond aux modalités 0 à 4

² Réponses alternatives : au lieu de répondre à la question 3 on pouvait cocher « Je n'ai pas posé de question »

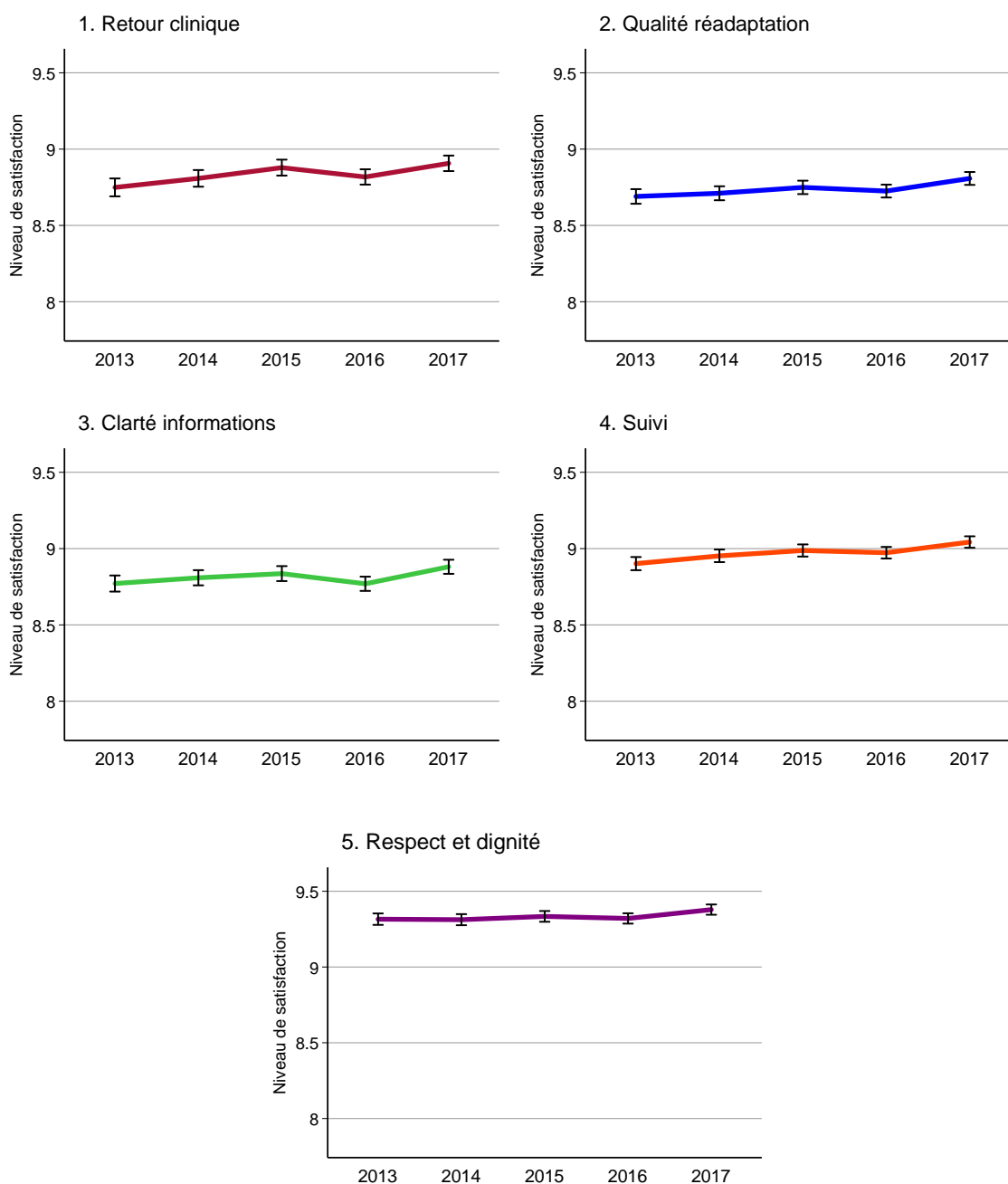
Commentaires :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect et dignité (question 5) obtient le plus haut niveau de satisfaction, supérieur à 9 ; pour les quatre autres questions, le niveau de satisfaction se situe légèrement au-dessus de 8.8 (et très légèrement au-dessus de 9 pour la question 4 (9.04)).
- La distribution des réponses est fortement asymétrique pour toutes les questions (concentration vers le haut de l'échelle : effet plafond, cf. Figures 5-9). L'effet plafond est le plus important pour la question 5, puis pour la question 1.
- La proportion de modalités de réponse maximales (9 et 10) est la plus élevée (85%) pour la question concernant le fait d'être traité avec respect et dignité (question 5) et la moins élevée (68%) pour la question sur la qualité de la réadaptation (question 2).
- La question sur le retour à la clinique de réadaptation a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques (5%) et la question sur le fait d'avoir été traité avec respect et dignité a obtenu la plus faible (1.9%).
- Moins de 2% des réponses sont manquantes et près de 8% ont coché la réponse alternative (Je n'ai pas posé de question) pour la question 3.

3.3 Evolution 2013-2017 du niveau de satisfaction des patients en réadaptation

Les moyennes 2013-2017 des réponses aux cinq questions, et leur intervalle de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 10 pour l'ensemble des patients. Pour une présentation optimale des résultats, l'échelle du niveau de satisfaction a été restreinte à sa portion supérieure (7.8-9.5).

Figure 10: Evolution du niveau de satisfaction des patients en réadaptation (2013-2017)



Commentaires :

- Les moyennes du niveau de satisfaction sont relativement stables au cours du temps.
- Les moyennes du niveau de satisfaction pour les questions 1, 2 et 4 ont très légèrement augmenté au cours des 5 ans (tendance statistiquement significative $P < 0.05$, test non-paramétrique de Wilcoxon [5]).
- Les questions 4 et 5 présentent les niveaux de satisfaction les plus élevés depuis le début des mesures.

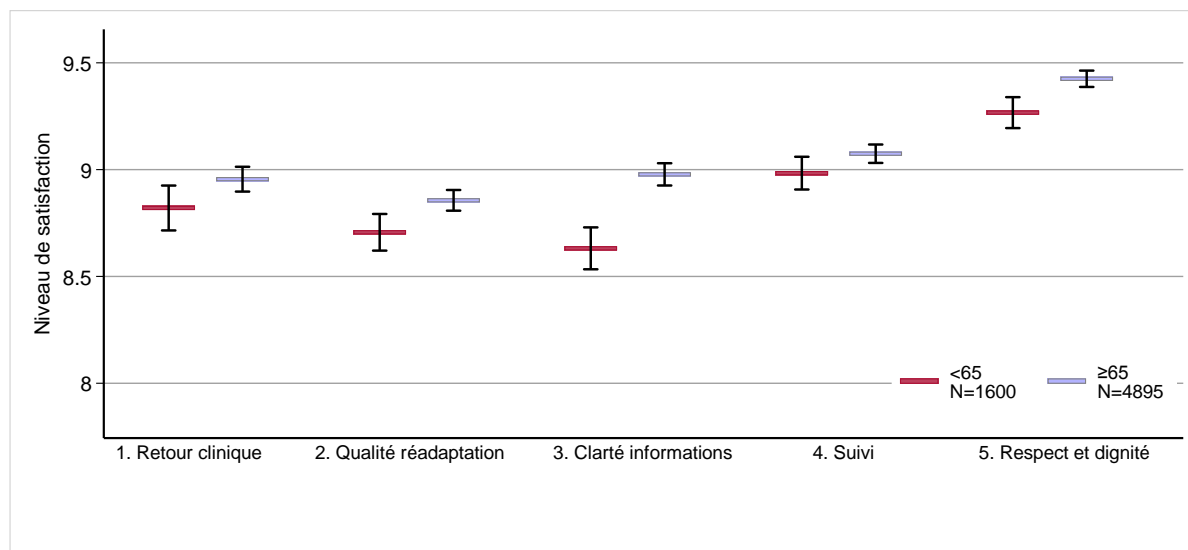
3.4 Résultats stratifiés 2017

Cette section présente des résultats stratifiés en fonction de facteurs sociodémographiques (âge, genre, assurance) et à la langue du questionnaire (pour les détails, cf. tableaux 4-7 en annexes).

3.4.1 Âge des patients

Afin de présenter le niveau de satisfaction selon l'âge des patients, ces derniers ont été catégorisés en deux groupes correspondant à l'âge officiel de la retraite et à la période d'activité professionnelle (≥ 65 ans ou < 65 respectivement).

Figure 11: Résultats stratifiés selon l'âge des patients



Moyennes non ajustées et intervalles de confiance à 95%

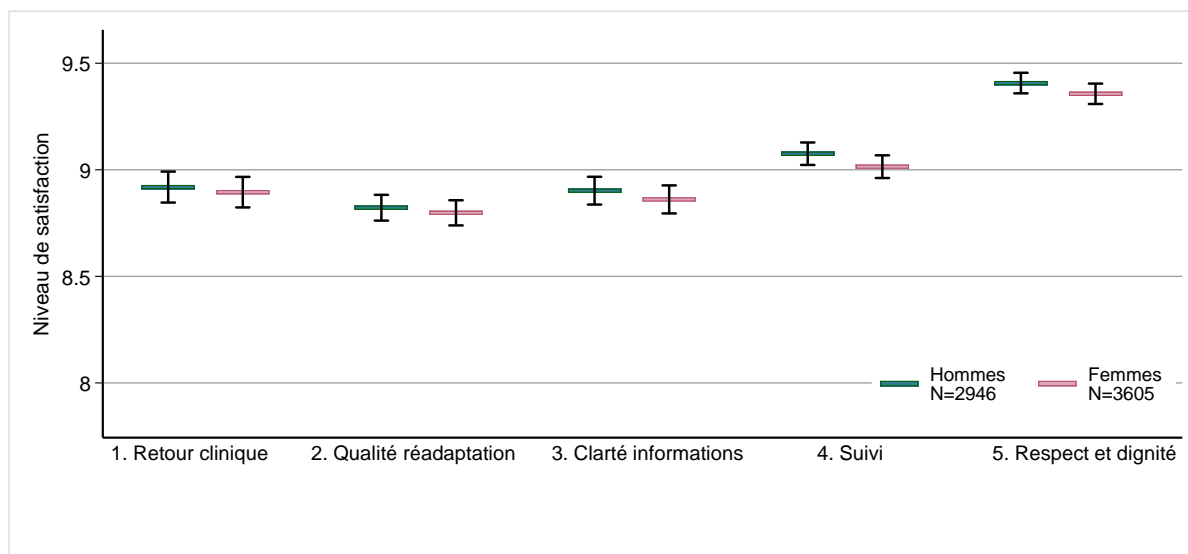
Commentaire :

- Le niveau de satisfaction est légèrement plus élevé pour les patients en réadaptation âgés de 65 ans et plus, pour toutes les questions ; les différences ne sont toutefois statistiquement significatives que pour les questions 3 et 5 (différence de 0.3 et de 0.2 points respectivement).

3.4.2 Genre

Les résultats ci-dessous sont stratifiés selon le genre des patients hospitalisés en clinique en réadaptation.

Figure 12: Résultats stratifiés selon le genre des patients



Moyennes non ajustées et intervalles de confiance à 95%

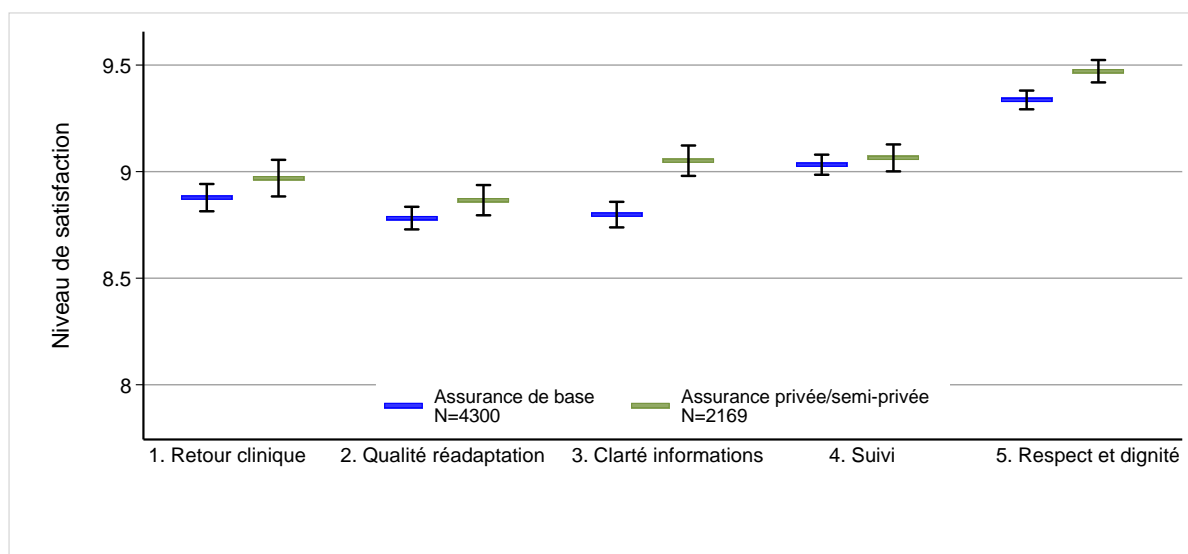
Commentaires :

- Les niveaux de satisfaction des hommes et des femmes sont similaires.

3.4.3 Type d'assurance

Les résultats ci-dessous sont stratifiés selon le type d'assurance (de base vs privée/semi-privée) des patients au moment de leur hospitalisation pour une réadaptation.

Figure 13: Résultats stratifiés selon le type d'assurance des patients



Moyennes non ajustées et intervalles de confiance à 95%

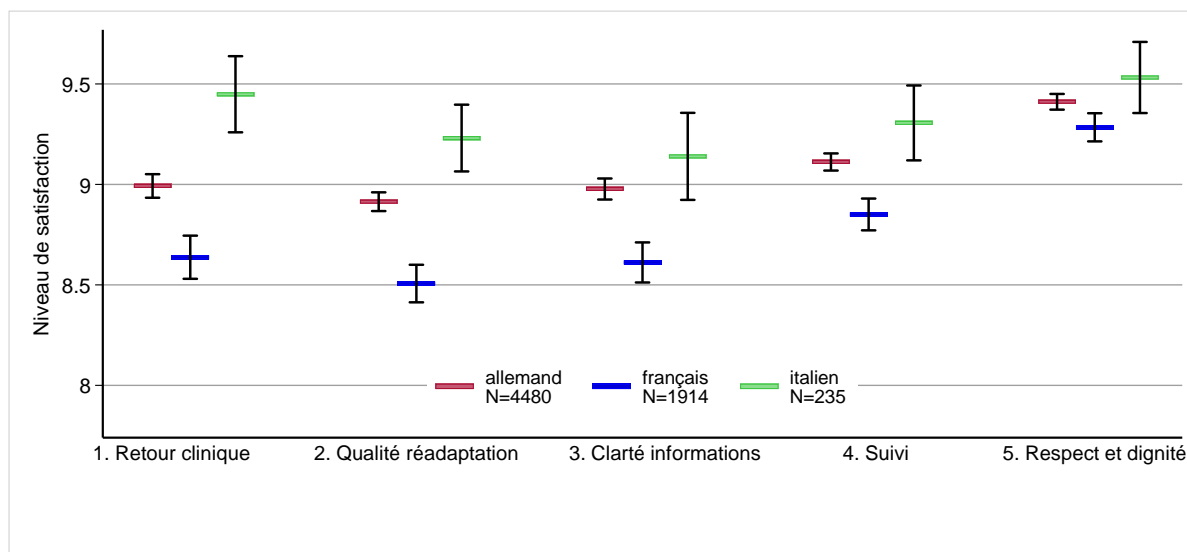
Commentaires :

- Le niveau de satisfaction des patients avec assurance privée ou semi-privée est légèrement plus élevé pour toutes les questions.
- Ces différences sont globalement peu importantes, exceptés pour les questions 3 et 5 (différences par ailleurs statistiquement significatives).

3.4.4 Langue du questionnaire

Cette section présente les résultats stratifiés selon la langue du questionnaire envoyé aux patients après leur hospitalisation pour une réadaptation.

Figure 14: Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire



Moyennes non ajustées et intervalles de confiance à 95%

Commentaires :

- Pour les questions 1 et 2, les niveaux de satisfaction sont statistiquement significativement différents entre les répondants aux questionnaires dans les différentes langues : les répondants en italien ont le niveau le plus élevé, suivis des répondants en allemand, puis des personnes ayant répondu en français.
- Pour les questions 3, 4 et 5, seuls les répondants aux questionnaires en langue française ont une moyenne statistiquement significativement inférieure (pour la question 5, cette différence est moindre).
- L'intervalle de confiance des répondants au questionnaire en italien est large, en raison d'un effectif de petite taille.

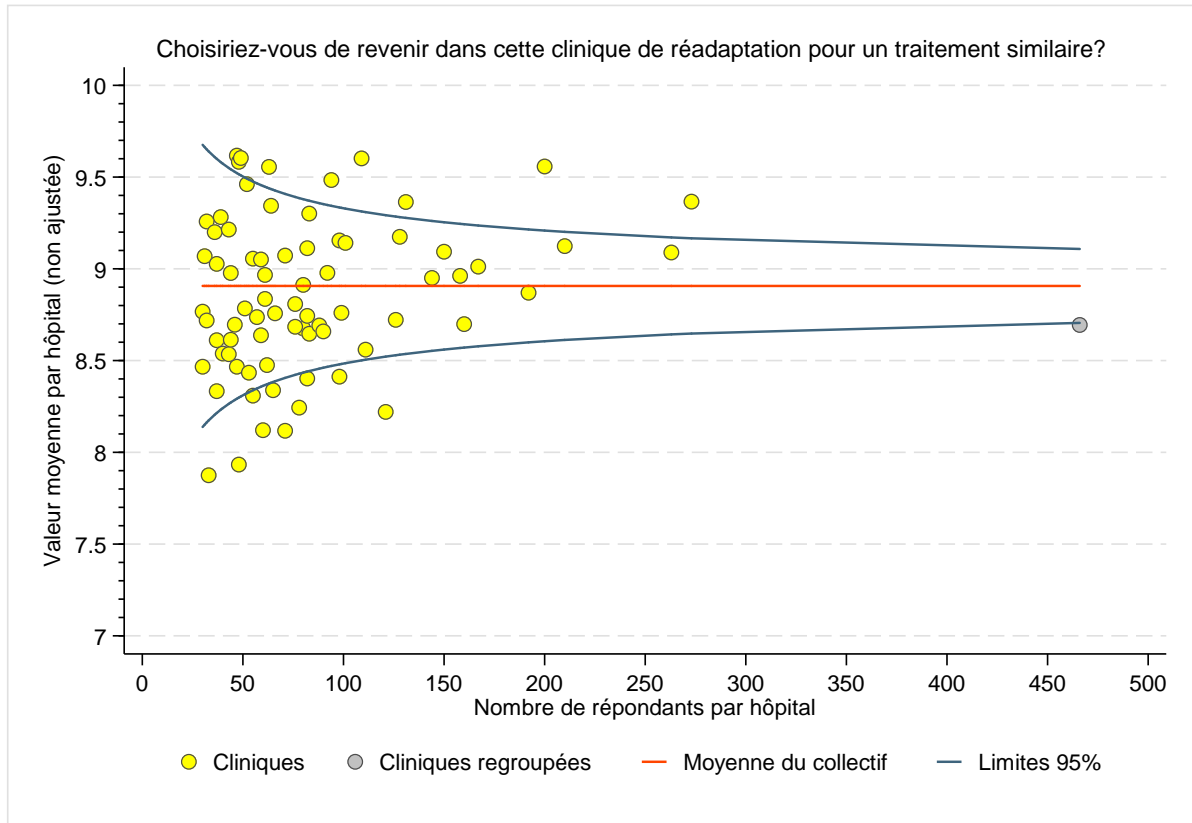
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction

Les figures 15 à 19 présentent simultanément les résultats de toutes les cliniques au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ; ces derniers représentent les moyennes non ajustées de tous les cliniques, pour les questions 1 à 5 séparément.

Aide à l'interprétation des graphiques en entonnoir

- Les valeurs des moyennes de satisfaction du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée). Pour des raisons de lisibilité, une partie seulement de l'échelle allant de 0 à 10 est représentée sur l'axe Y : de 7.0 à 10.
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires retournés.
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence.
- Les deux lignes bleues représentent les bornes supérieures et inférieures de l'incertitude statistique à 95%. Cette incertitude est d'autant plus grande que le nombre de questionnaires retourné est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point jaune représente une clinique de réadaptation. Le point de couleur gris représente le regroupement des cliniques avec moins de 30 questionnaires retournés.
- Plus une clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires, plus elle se situera sur la droite du graphique. Les cliniques situés en dehors de l'entonnoir ont des valeurs statistiquement significativement plus basses (aire située sous la ligne bleue inférieure) ou plus élevées (aire située au-dessus de la ligne bleue supérieure) que l'ensemble.

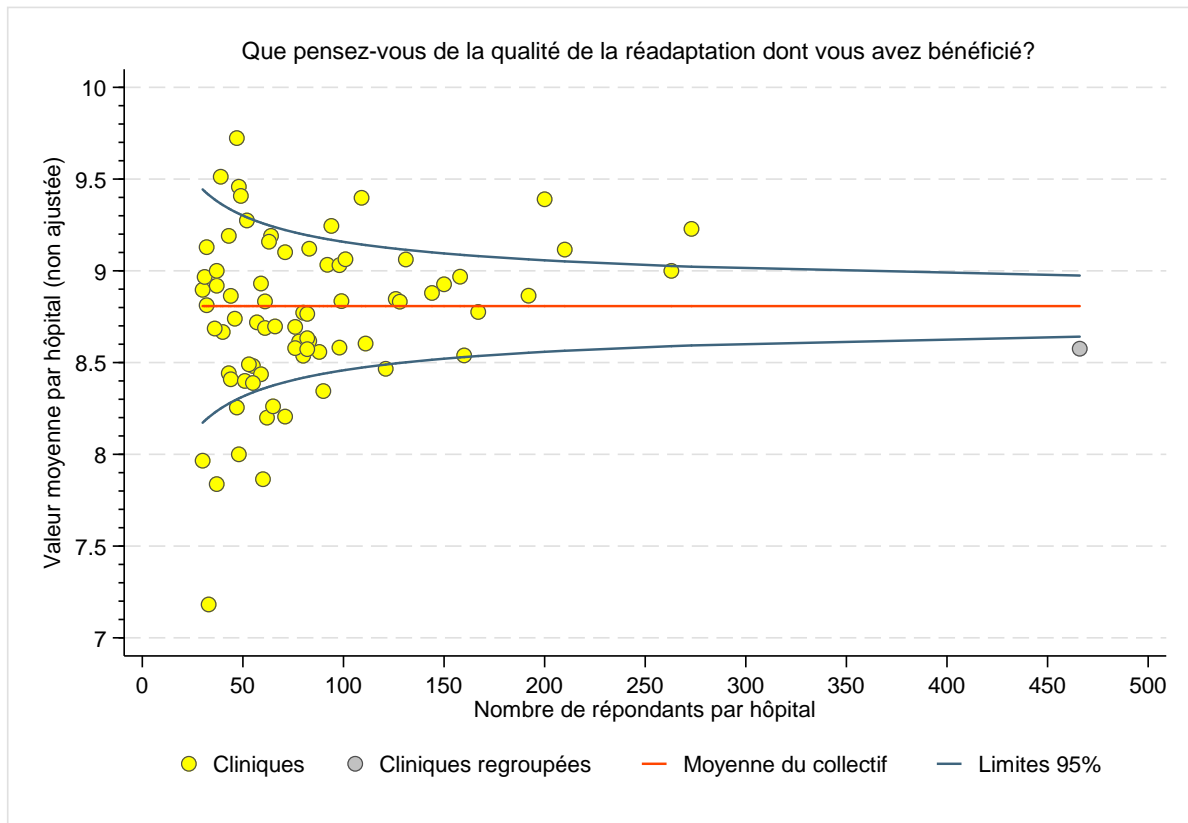
Figure 15: Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global pour cette première question, est de 8.91 (ligne rouge).
- La moyenne la plus basse est de 7.9 et la plus élevée de 9.6 ; l'écart maximal est de 1.7 point.
- La dispersion des résultats autour de la moyenne globale est importante ; la proportion de cliniques qui se situent en dehors des bornes délimitant l'incertitude statistique à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.

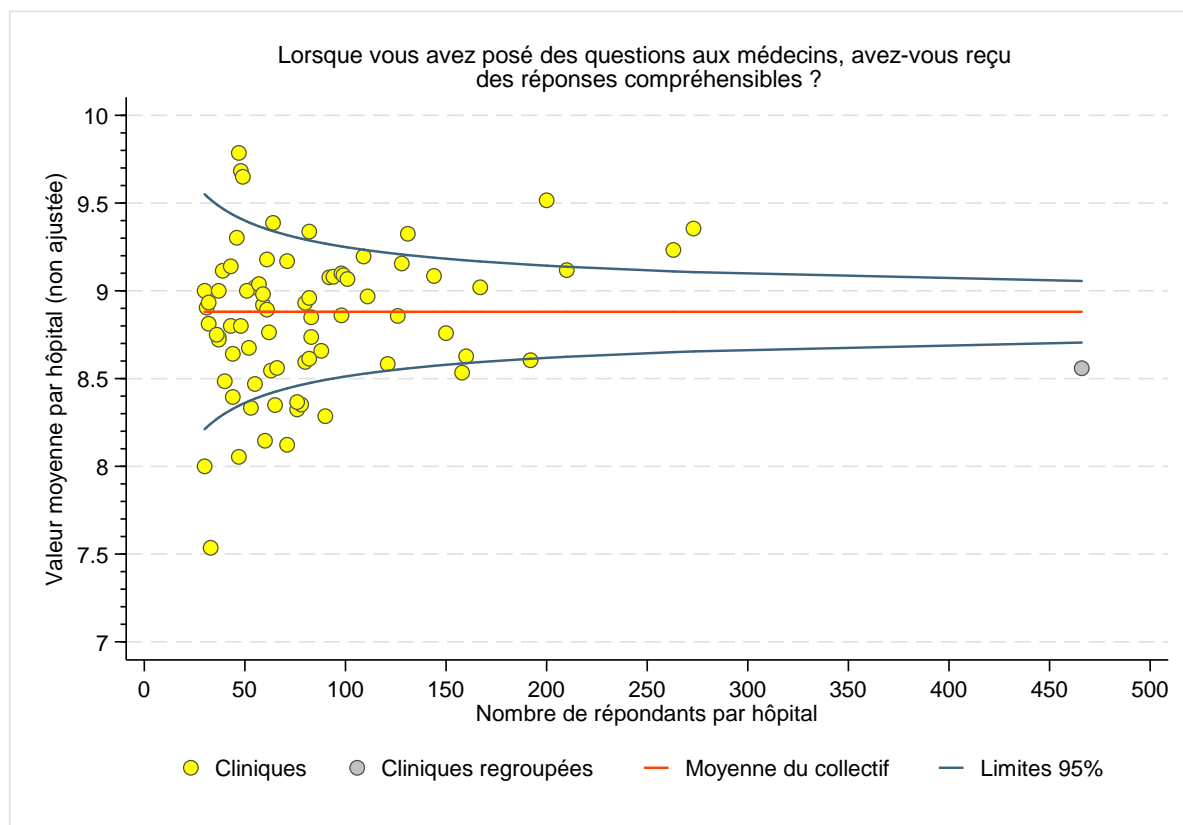
Figure 16: Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global pour la deuxième question est de 8.81 (ligne rouge).
- La moyenne la plus basse est de 7.2 et la plus élevée de 9.7 ; l'écart maximal entre les cliniques est important (2.5 points), en raison de la présence d'un *outlier* (cas isolé : plus de 0.5 point au-dessous de la moyenne la plus proche).
- La dispersion des résultats autour de la moyenne globale est importante ; la proportion de cliniques qui se situent en dehors des bornes délimitant l'incertitude statistique à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.

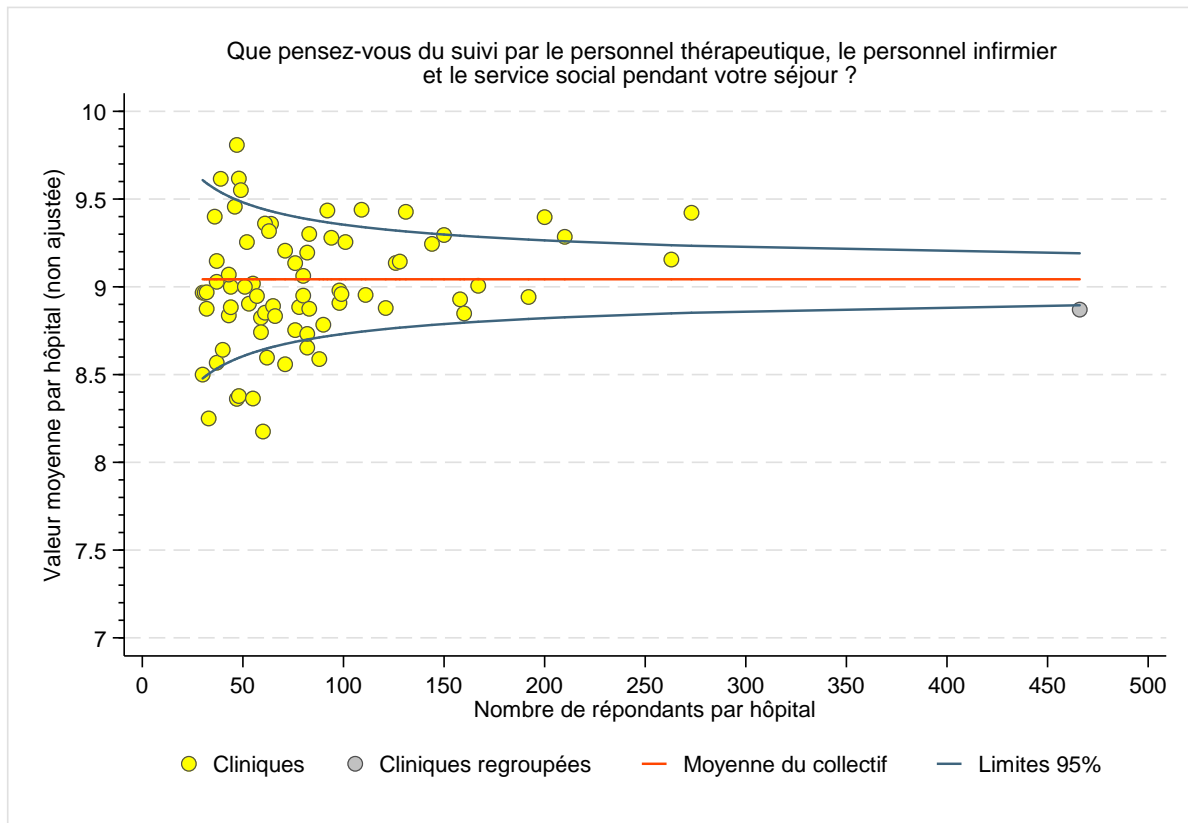
Figure 17: Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global pour la troisième question est de 8.88 (ligne rouge).
- La moyenne la plus basse est de 7.5 et la plus élevée de 9.8 ; l'écart maximal est de 2.3 points. Cet écart est important, en raison de la présence d'un *outlier* (cas isolé : 0.5 point au-dessous de la moyenne la plus proche).
- La dispersion des résultats autour de la moyenne globale est importante ; la proportion de cliniques qui se situent en dehors des bornes délimitant l'incertitude statistique à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.

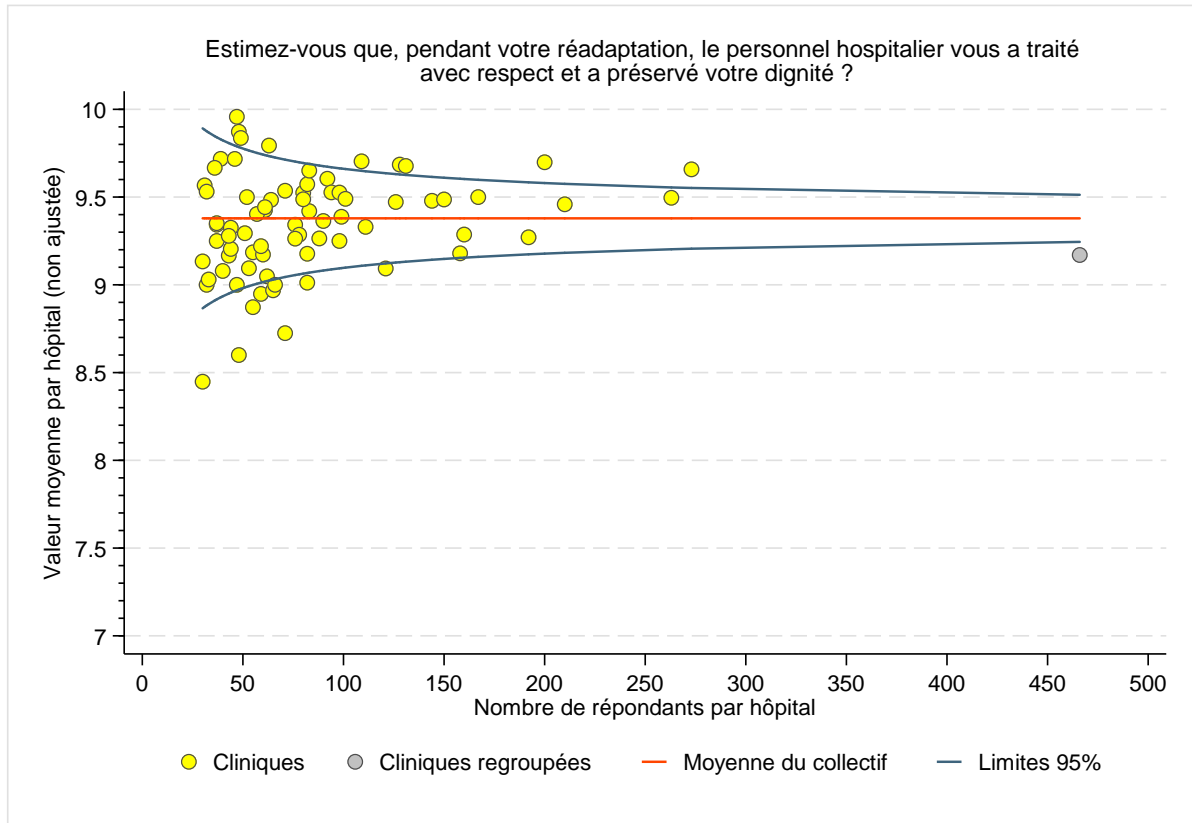
Figure 18: Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global pour la quatrième question est de 9.04 (ligne rouge)
- La moyenne la moins élevée est de 8.2 et la plus élevée de 9.8 ; l'écart maximal est de 1.6 point.
- La dispersion des résultats autour de la moyenne globale est importante ; la proportion de cliniques qui se situent en dehors des bornes délimitant l'incertitude statistique à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.

Figure 19: Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global pour la cinquième question est très élevée : 9.38 (ligne rouge).
- La moyenne la moins élevée est de 8.4 et la plus élevée atteint le score maximal de 10 ; l'écart maximal, semblable aux questions 1 et 4, est de 1.6 point.
- La dispersion des résultats autour de la moyenne globale est importante ; la proportion de cliniques qui se situent en dehors des bornes délimitant l'incertitude statistique à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires.

4. Conclusion

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des patients hospitalisés en réadaptation est réalisée annuellement depuis 2013. Ce rapport présente une analyse des données de l'édition 2017 de cette enquête, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Tandis que le taux de réponse de 2017 est légèrement inférieur à celui de l'année précédente, les taux de réponses manquantes aux questions de satisfaction sont faibles (moins de 2%).

L'analyse des caractéristiques des répondants montre que l'âge moyen a légèrement augmenté depuis 2013. Les proportions d'hommes (45%) et de femmes (55%) ainsi que celles des patients avec une assurance privé-ou semi-privée (34%) sont restées assez stables au cours du temps. Celles des questionnaires retournés en allemand (67%), français (29%) et italien (4%) n'ont guère changé non plus.

Le niveau de satisfaction des patients en réadaptation est très élevé, puisqu'il est, pour toutes les questions, toujours supérieur ou égal à 8.8 points sur 10. La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect obtient le niveau de satisfaction le plus élevé (9.38), alors que la question concernant la qualité de la réadaptation obtient le score le moins élevé (8.81). Les réponses problématiques (valeurs 0-4) atteignent au maximum 5% dans les cas de la question du retour à la même clinique et de la question traitant de la clarté des réponses des médecins (4%). Cette question a, par ailleurs, obtenu un taux élevé de réponses alternatives (7.8%) (« Je n'ai pas posé de question »).

Depuis 2013, le niveau de satisfaction a légèrement augmenté et de façon statistiquement significative pour les questions du retour à la clinique, de la qualité de la réadaptation et du suivi par le personnel ; il est resté stable pour les deux autres questions.

Les résultats stratifiés révèlent un niveau de satisfaction globalement plus élevé des patients plus âgés et des patients avec une assurance privée ou semi-privée. Concernant la langue, les questionnaires retournés en italien font ressortir des avis globalement plus positifs, suivis des questionnaires retournés en allemand et des questionnaires retournés en français. Par ailleurs, les résultats stratifiés selon le genre ne révèlent aucune différence notable.

La comparaison nationale des cliniques à l'aide de diagrammes en entonnoir (*funnel plots*) montre une dispersion des résultats assez importante autour de la moyenne globale. En effet, la proportion de cliniques qui se situent en dehors des bornes délimitant l'incertitude statistique à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires. De plus, l'écart maximal entre les cliniques s'avère important - entre 1.6 et 2.5 points - pour toutes les questions.

L'enquête nationale sur la satisfaction des patients, élément essentiel des mesures de qualité de l'ANQ, donne aux cliniques des indications quant aux forces et faiblesses de la qualité des soins qu'ils produisent. Cependant, les résultats de cette enquête doivent être interprétés avec prudence et en tenant compte des limites suivantes.

Premièrement, un ajustement aux risques serait indiqué pour comparer des niveaux de satisfaction entre cliniques, car ces dernières ont des vocations souvent très spécifiques et par conséquent, leurs patients peuvent différer considérablement de par leurs caractéristiques sociodémographiques et leur état de santé. Ces facteurs, parmi d'autres encore, peuvent influencer les résultats obtenus, ce que suggèrent les résultats stratifiés présentés dans ce rapport. Les quelques données sociodémographiques recueillies

permettraient un ajustement partiel, tel qu'il est effectué dans le cadre des enquêtes nationale ANQ de satisfaction des patients hospitalisés en soins somatiques aigus. Il faut se rappeler que tous les facteurs de risque ne peuvent pas toujours être relevés ou ne sont même pas toujours connus (4).

Deuxièmement, la plupart des résultats sont regroupées en haut de l'échelle de réponses, comme c'est le cas pour de nombreuses enquêtes de satisfaction. Cette distribution asymétrique (présence d'un effet plafond) se révèle sur toutes les questions et limite les possibilités d'observer des différences parmi les répondants exprimant un niveau de satisfaction élevé.

Troisièmement, afin de pouvoir généraliser les résultats de cette enquête, il faudrait s'assurer que l'échantillon étudié soit représentatif de la population source. Or, les caractéristiques des patients éligibles à cette enquête n'étant pas disponibles, on ignore si l'échantillon étudié y correspond. En revanche, on constate la stabilité des caractéristiques de l'échantillon d'une année à l'autre.

Quatrièmement et finalement, il convient de souligner que ce questionnaire est de dimension très réduite. Une enquête de satisfaction plus approfondie et plus détaillée permettrait d'obtenir des résultats plus pertinents et de mieux cerner ainsi les problématiques spécifiques des cliniques. En définitive, la qualité des soins et la prise en charge des patients pourraient en bénéficier. Par conséquent, l'ANQ recommande aux cliniques de réaliser en parallèle une enquête de satisfaction plus complète.

A partir de 2018, une version révisée (2.0) du questionnaire sera mise en place. Les recommandations provenant du bilan des enquêtes de satisfaction des patients (2013-2017) seront prises en compte pour l'analyse de la satisfaction des patients en 2018.

Bibliographie

1. 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.
2. Plan de mesure national Réadaptation (modules 2 et 3) Manuel de procédures, Récupéré de http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20170831_ANQ_Reha_manuel_des_procedures_v6.0_20180101.pdf
3. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf
4. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), p. 1185-1202
5. Cuzick, J. 1985. A Wilcoxon-type test for trend. *Statistics in Medicine*, Vol 4,4 p 543-547)

Annexes

Glossaire

Moyenne : la moyenne (arithmétique) d'une série de nombres réels est la somme des valeurs divisée par le nombre de valeurs de cette série.

Moyenne ajustée : Il s'agit d'une moyenne que l'on obtient après avoir éliminé l'effet de la composition différenciée (p. ex. âge, santé) de groupes que l'on souhaite comparer entre eux. Les moyennes présentées dans ce rapport n'ont pas été ajustées.

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

Ecart-type : l'écart type est une mesure de dispersion des données. Si l'écart-type est petit, les différentes observations sont situées près de la moyenne. Dans le cas contraire, les observations s'éloignent de la moyenne.

Intervalle de confiance : un intervalle de confiance à 95% est un intervalle de valeurs qui a 95% de chances de contenir la vraie valeur du paramètre estimé – dans ce rapport, il s'agit de la moyenne.

Effet plafond : un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées. Dans ce rapport un effet plafond peut être observé pour toutes les questions, en particulier pour la question 5.

Tableau 3: Distribution des classes d'âge dans le collectif des patients en réadaptation (2013-2017)

Classes d'âge	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+	Médiane
2013	1.2%	2.4%	5.8%	11.4%	18.5%	30.2%	30.6%	74
2014	1.2%	1.9%	4.7%	10.3%	18.2%	32.0%	31.8%	74
2015	1.0%	1.9%	4.6%	10.5%	17.5%	31.2%	33.3%	75
2016	0.9%	1.9%	4.3%	11.0%	17.5%	31.8%	32.6%	74
2017	1.1%	1.9%	3.8%	10.4%	17.4%	31.7%	33.7%	75

Tableau 4: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon l'âge

Âge	Recommandation hôpital		Qualité réadapta- tion		Clarté informa- tions		Suivi		Traité avec respect	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
<65 ans	8.82	[8.72, 8.93]	8.71	[8.62, 8.79]	8.63	[8.53, 8.73]	8.98	[8.91, 9.06]	9.27	[9.19, 9.34]
≥65 ans	8.96	[8.90, 9.01]	8.86	[8.81, 8.90]	8.98	[8.93, 9.03]	9.07	[9.03, 9.12]	9.43	[9.39, 9.46]

Tableau 5: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon le genre

Genre	Recommandation hôpital		Qualité réadapta- tion		Clarté informa- tions		Suivi		Traité avec respect	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
Hommes	8.92	[8.85, 8.99]	8.82	[8.76, 8.88]	8.90	[8.84, 8.97]	9.08	[9.02, 9.13]	9.41	[9.36, 9.46]
Femmes	8.90	[8.82, 8.97]	8.80	[8.74, 8.86]	8.86	[8.80, 8.93]	9.01	[8.96, 9.07]	9.36	[9.31, 9.40]

Tableau 6: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon le type d'assurance

Assurance	Recommandation hôpital		Qualité réadaptation		Clarté informations		Suivi		Traité avec respect	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
de base	8.88	[8.81, 8.94]	8.78	[8.73, 8.83]	8.80	[8.74, 8.86]	9.03	[8.99, 9.08]	9.34	[9.29, 9.38]
privée ou-semi-privée	8.97	[8.88, 9.06]	8.87	[8.80, 8.94]	9.05	[8.98, 9.12]	9.06	[9.00, 9.13]	9.47	[9.42, 9.52]

Tableau 7: Résultats stratifiés: Moyennes (M) et intervalles de confiance 95% (IC), selon la langue du questionnaire

Langue	Recommandation hôpital		Qualité réadaptation		Clarté réponse médecin		Suivi		Traité avec respect	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
allemand	8.99	[8.93, 9.05]	8.91	[8.87, 8.96]	8.98	[8.92, 9.03]	9.11	[9.07, 9.15]	9.41	[9.37, 9.45]
français	8.64	[8.53, 8.74]	8.51	[8.41, 8.60]	8.61	[8.51, 8.71]	8.85	[8.77, 8.93]	9.28	[9.21, 9.35]
italien	9.45	[9.26, 9.64]	9.23	[9.06, 9.40]	9.14	[8.92, 9.36]	9.31	[9.12, 9.49]	9.53	[9.36, 9.71]

Tableau 8: Taux de réponses et moyennes non-ajustées des questions de satisfaction par clinique de réadaptation pour 2016 et 2017

Clinique	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	51	48	38.1%	34.5%	7.4	7.9	7.5	8.0	8.1	8.8	7.8	8.4	8.2	8.6
2	99	82	57.2%	59.9%	9.0	8.7	8.9	8.6	8.6	9.0	9.0	8.7	9.1	9.2
3	132	121	55.9%	56.5%	8.7	8.2	8.6	8.5	8.4	8.6	8.6	8.9	8.9	9.1
4	293	263	60.2%	56.7%	9.3	9.1	9.1	9.0	9.2	9.2	9.2	9.2	9.5	9.5
5	54	44	55.1%	53.0%	9.3	9.0	9.0	8.9	9.6	8.4	9.5	9.0	9.7	9.3
6	105	98	57.4%	59.8%	8.7	8.4	8.8	8.6	8.6	8.9	9.1	9.0	9.4	9.3
7	134	160	56.5%	58.4%	8.8	8.7	8.4	8.5	8.6	8.6	8.8	8.8	9.3	9.3
8	54	94	41.2%	52.8%	9.4	9.5	9.3	9.2	9.2	9.1	9.0	9.3	9.6	9.5
9	80	55	48.8%	37.7%	8.4	8.3	8.6	8.4	8.9	8.5	9.0	8.4	9.3	8.9
10	117	99	48.8%	49.7%	9.2	8.8	8.8	8.8	9.1	9.1	9.0	9.0	9.5	9.4
11	138	128	58.7%	55.2%	9.5	9.2	9.2	8.8	9.3	9.2	9.3	9.1	9.8	9.7
12	65	63	56.0%	70.0%	9.4	9.6	9.3	9.2	9.3	8.5	9.6	9.3	9.8	9.8
13	114	90	50.9%	49.7%	8.8	8.7	8.5	8.3	8.6	8.3	8.7	8.8	9.3	9.4
14	109	65	36.9%	36.3%	8.5	8.3	8.3	8.3	8.2	8.3	8.7	8.9	9.2	9.0
15	79	80	38.0%	47.3%	9.2	8.9	8.7	8.8	8.4	8.6	9.2	9.1	9.4	9.5
16	33	37	39.3%	50.7%	7.6	8.3	7.9	7.8	8.4	8.7	8.3	8.6	9.2	9.4
17	91	109	48.9%	56.2%	9.5	9.6	9.5	9.4	9.6	9.2	9.5	9.4	9.7	9.7
18	33	32	54.1%	50.8%	9.2	8.7	8.9	8.8	9.3	8.9	9.2	8.9	9.5	9.0
19	68	62	58.6%	49.6%	8.5	8.5	8.7	8.2	8.8	8.8	8.8	8.6	9.6	9.0
20	47	43	59.5%	59.7%	8.2	8.5	8.4	8.4	8.2	8.8	8.7	8.8	9.1	9.2
21	84	83	35.3%	35.0%	8.0	8.6	8.3	8.6	8.7	8.8	8.7	8.9	8.8	9.4
22	44	46	50.0%	52.3%	8.7	8.7	8.8	8.7	8.7	9.3	9.0	9.5	9.2	9.7
23	38	64	44.7%	55.7%	7.2	9.3	7.5	9.2	8.1	9.4	8.3	9.4	8.6	9.5

Clinique	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
24	39	44	44.8%	44.0%	8.1	8.6	8.4	8.4	8.0	8.6	8.3	8.9	9.0	9.2
25	68	51	55.7%	48.1%	8.8	8.8	8.7	8.4	9.3	9.0	8.8	9.0	9.5	9.3
26	88	55	56.1%	45.1%	8.7	9.1	8.7	8.5	8.3	9.0	8.7	9.0	9.2	9.2
27	76	78	52.1%	51.0%	8.3	8.2	8.5	8.6	8.4	8.4	8.7	8.9	9.2	9.3
28	72	80	52.6%	71.4%	8.9	8.7	8.7	8.5	9.2	8.9	9.1	8.9	9.6	9.5
29*		39		54.9%		9.3		9.5		9.1		9.6		9.7
30	46	40	47.9%	40.0%	8.6	8.5	8.6	8.7	8.5	8.5	8.8	8.6	9.0	9.1
31	86	71	86.9%	64.5%	8.2	8.1	8.1	8.2	8.1	8.1	8.4	8.6	8.9	8.7
32*		47		44.3%		8.5		8.3		8.1		8.4		9.0
33	92	88	34.8%	33.7%	8.6	8.7	8.4	8.6	8.5	8.7	8.6	8.6	9.1	9.3
34*		33		32.4%		7.9		7.2		7.5		8.3		9.0
35	88	60	35.9%	28.2%	7.6	8.1	7.7	7.9	8.0	8.1	8.2	8.2	8.8	9.2
36	64	61	50.4%	44.5%	9.2	8.8	9.0	8.8	9.3	9.2	9.0	8.9	9.3	9.4
37	114	111	54.0%	50.5%	8.6	8.6	8.5	8.6	8.6	9.0	9.0	9.0	9.3	9.3
38	190	200	67.9%	68.0%	9.3	9.6	9.0	9.4	9.1	9.5	9.2	9.4	9.5	9.7
39	152	144	51.5%	44.0%	8.6	9.0	8.5	8.9	8.8	9.1	8.8	9.2	9.2	9.5
40	77	76	56.6%	48.1%	8.8	8.8	8.8	8.7	8.1	8.3	9.0	8.8	9.3	9.3
41	206	82	66.5%	67.8%	9.2	9.1	8.9	8.8	8.7	9.3	9.1	9.2	9.5	9.6
42	35	37	47.3%	43.5%	8.0	8.6	8.5	9.0	8.0	9.0	8.7	9.1	9.1	9.3
43	247	273	74.8%	76.7%	9.3	9.4	9.3	9.2	9.2	9.4	9.4	9.4	9.6	9.7
44	153	131	46.6%	52.8%	9.0	9.4	8.7	9.1	9.1	9.3	9.0	9.4	9.4	9.7
45	45	30	88.2%	30.3%	7.8	8.8	7.8	8.9	8.8	9.0	8.3	9.0	8.8	9.1
46	168	101	70.0%	56.4%	9.1	9.1	9.1	9.1	9.0	9.1	9.3	9.3	9.5	9.5
47	44	47	65.7%	75.8%	9.6	9.6	9.3	9.7	9.1	9.8	9.5	9.8	9.9	10.0
48	101	71	59.4%	44.7%	8.6	9.1	8.5	9.1	8.8	9.2	9.1	9.2	9.4	9.5

Clinique	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
49	165	158	55.0%	52.1%	9.0	9.0	8.7	9.0	8.6	8.5	9.1	8.9	9.2	9.2
50	200	167	57.1%	54.4%	8.6	9.0	8.8	8.8	8.3	9.0	8.9	9.0	9.2	9.5
51	58	61	43.3%	47.3%	8.3	9.0	8.4	8.7	8.2	8.9	9.1	9.4	9.3	9.4
52*		31		50.8%		9.1		9.0		8.9		9.0		9.6
53*		30		53.6%		8.5		8.0		8.0		8.5		8.4
54	62	48	56.4%	44.4%	9.2	9.6	9.2	9.5	9.4	9.7	9.3	9.6	9.7	9.9
55	99	83	61.5%	58.9%	8.9	9.3	9.0	9.1	8.6	8.7	9.0	9.3	9.4	9.7
56	177	192	53.3%	59.1%	9.3	8.9	9.1	8.9	8.7	8.6	9.2	8.9	9.5	9.3
57	82	92	57.7%	59.4%	9.0	9.0	8.7	9.0	8.7	9.1	9.0	9.4	9.5	9.6
58	59	52	41.3%	41.6%	9.8	9.5	9.7	9.3	9.6	8.7	9.6	9.3	9.8	9.5
59	169	98	52.3%	54.7%	8.7	9.2	8.6	9.0	8.5	9.1	8.9	8.9	9.1	9.5
60	89	82	74.2%	59.4%	8.6	8.4	8.7	8.6	8.9	8.6	8.9	8.7	9.2	9.0
61*		43		75.4%		9.2		9.2		9.1		9.1		9.3
62	66	57	82.5%	73.1%	8.9	8.7	8.9	8.7	9.2	9.0	8.9	8.9	9.3	9.4
63	120	66	47.2%	37.3%	8.4	8.8	8.6	8.7	8.5	8.6	8.9	8.8	9.1	9.0
64	102	59	53.1%	57.3%	8.8	9.1	9.0	8.9	9.1	9.0	9.2	8.7	9.4	9.2
65	75	76	50.3%	54.7%	8.8	8.7	8.6	8.6	7.8	8.4	9.2	9.1	9.2	9.3
66	73	53	57.5%	48.6%	9.0	8.4	9.0	8.5	8.9	8.3	9.3	8.9	9.5	9.1
67	40	36	69.0%	60.0%	9.5	9.2	9.1	8.7	8.9	8.8	9.3	9.4	9.7	9.7
68*		32		57.1%		9.3		9.1		8.8		9.0		9.5
69	50	59	53.8%	74.7%	9.2	8.6	8.9	8.4	9.1	8.9	9.1	8.8	9.2	8.9
70	50	49	70.4%	75.4%	9.9	9.6	9.7	9.4	9.7	9.6	9.7	9.6	9.9	9.8
71	35	37	63.6%	61.7%	8.9	9.0	8.6	8.9	8.9	8.7	9.0	9.0	9.0	9.3
72	136	126	49.3%	57.0%	8.8	8.7	8.7	8.8	8.8	8.9	9.1	9.1	9.3	9.5
73	212	210	59.4%	63.3%	8.6	9.1	8.8	9.1	9.0	9.1	9.0	9.3	9.2	9.5

Clinique	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
74	173	150	74.6%	65.5%	8.9	9.1	9.0	8.9	8.9	8.8	9.1	9.3	9.5	9.5
75**	427	466	42.5%	43.9%	8.5	8.7	8.3	8.6	8.6	8.6	8.8	8.9	9.2	9.2

* Cliniques non participant ou avec moins de 30 réponses en 2016

** Cliniques avec moins de 30 réponses (groupés), leur nombre peut être différent d'une année à l'autre

Tableau 9: Terminologie des questions et échelles de réponse

Retour:	Chosiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire? Echelle de réponse: 0 = „non, certainement pas“; 10= „oui, certainement“
Qualité du traitement:	Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié? Echelle de réponse: 0= „très mauvaise“; 10= „excellente“
Clarté des informations des médecins:	Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles? Echelle de 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? Echelle de réponse: 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? Echelle de réponse: 0= „non, jamais“; 10= „oui, toujours“