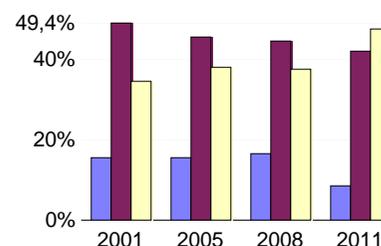


## ENQUETE APPROFONDIE DE SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES DU CHUV 2011 (ESP11)

Evolution des distributions des réponses sur les enquêtes 2001-2005-2008-2011 pour l'ensemble des patients somatiques hospitalisés (N, %).

### 1. Est-ce que vous êtes passé(e) par le service des urgences?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	145	15,6%	422	15,6%	479	16,8%	229	8,8%
Hospitalisation par les urgences	458	49,4%	1 241	46,0%	1 278	44,9%	1 111	42,8%
Hospitalisation prévue	324	35,0%	1 035	38,4%	1 089	38,3%	1 253	48,3%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>

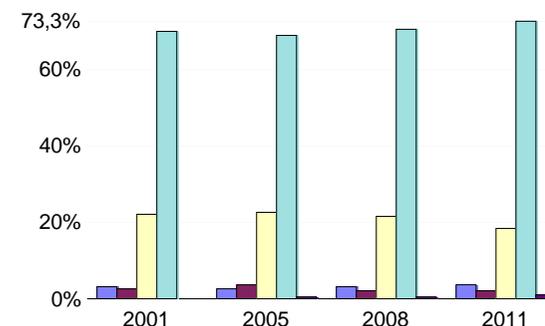


## SERVICE D'URGENCES

### 2. Comment étaient organisés les soins aux urgences ? A votre avis, ils étaient ...

Uniquement patients ayant affirmé d'être passés par les urgences

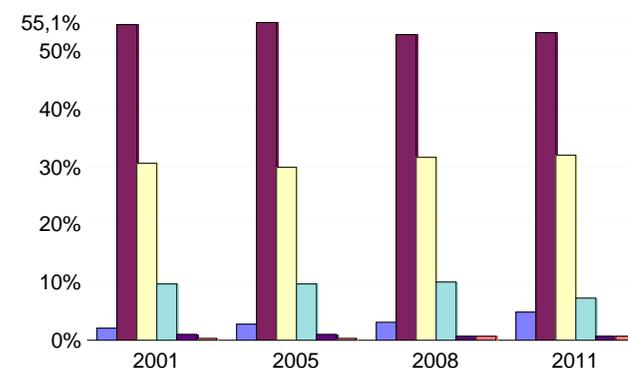
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	15	3,3%	33	2,7%	43	3,4%	44	4,0%
Pas du tout organisés	13	2,8%	52	4,2%	32	2,5%	25	2,3%
Moyennement organisés	103	22,5%	284	22,9%	280	21,9%	211	19,0%
Très bien organisés	325	71,0%	864	69,6%	911	71,3%	814	73,3%
Je ne suis pas passé(e) aux urgences	2	0,4%	8	0,6%	12	0,9%	17	1,5%
<b>Total</b>	<b>458</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 241</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 278</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 111</b>	<b>100,0%</b>



### 3. Quand vous étiez aux urgences, est-ce qu'on vous a donné toutes les informations dont vous aviez besoin sur votre état de santé et le traitement?

Uniquement patients ayant affirmé d'être passés par les urgences

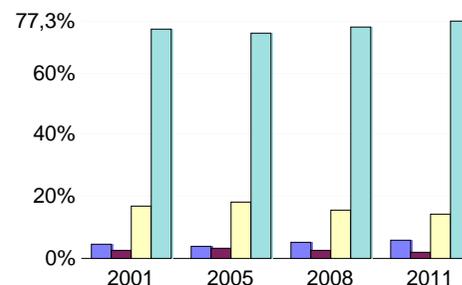
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	10	2,2%	37	3,0%	44	3,4%	55	5,0%
Oui, tout à fait	252	55,0%	684	55,1%	679	53,1%	596	53,6%
Oui, en partie	142	31,0%	376	30,3%	406	31,8%	357	32,1%
Non	45	9,8%	123	9,9%	130	10,2%	85	7,7%
Je ne voulais pas d'informations	6	1,3%	15	1,2%	9	0,7%	9	0,8%
Je ne suis pas passé(e) aux urgences	3	0,7%	6	0,5%	10	0,8%	9	0,8%
<b>Total</b>	<b>458</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 241</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 278</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 111</b>	<b>100,0%</b>



## ADMISSION

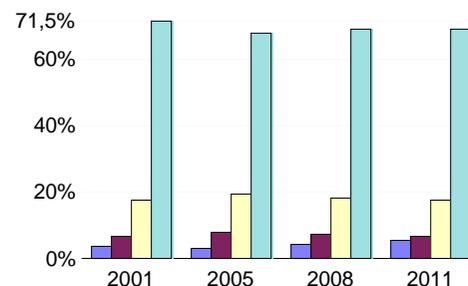
### 4. Comment s'est déroulée votre admission? A votre avis, elle était...

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	43	4,6%	108	4,0%	150	5,3%	153	5,9%
Pas du tout organisée	29	3,1%	94	3,5%	89	3,1%	52	2,0%
Moyennement organisée	159	17,2%	511	18,9%	448	15,7%	384	14,8%
Très bien organisée	696	75,1%	1 985	73,6%	2 159	75,9%	2 004	77,3%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



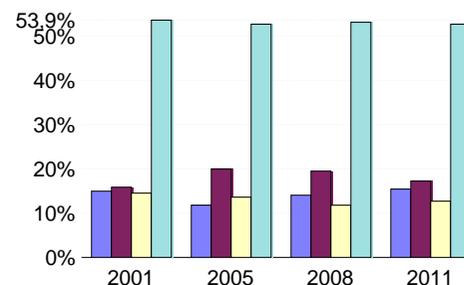
### 5. Avez-vous attendu trop longtemps, sans raison apparente, avant d'aller dans votre chambre?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	34	3,7%	94	3,5%	137	4,8%	145	5,6%
Oui, longtemps	63	6,8%	228	8,5%	219	7,7%	186	7,2%
Oui, un peu	167	18,0%	538	19,9%	523	18,4%	465	17,9%
Non	663	71,5%	1 838	68,1%	1 967	69,1%	1 797	69,3%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



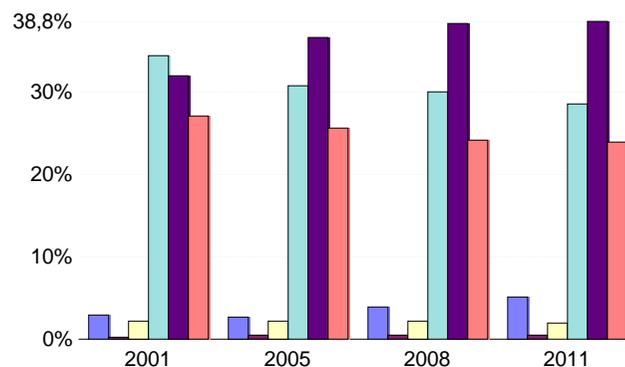
### 6. Si vous avez attendu, un employé de l'hôpital vous a-t-il expliqué pourquoi?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	142	15,3%	331	12,3%	412	14,5%	413	15,9%
Oui	149	16,1%	549	20,3%	562	19,7%	462	17,8%
Non	136	14,7%	380	14,1%	345	12,1%	342	13,2%
Je n'ai pas attendu	500	53,9%	1 438	53,3%	1 527	53,7%	1 376	53,1%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



7. Que pensez vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre admission? Etait-elle plutôt ...

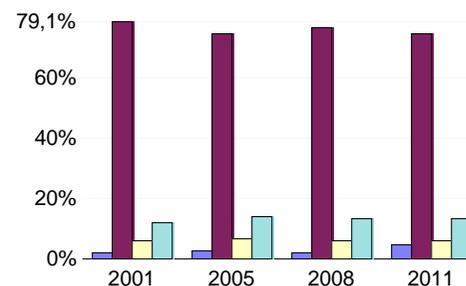
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	28	3,0%	78	2,9%	112	3,9%	137	5,3%
Mauvaise	4	0,4%	18	0,7%	17	0,6%	15	0,6%
Médiocre	21	2,3%	63	2,3%	63	2,2%	56	2,2%
Bonne	322	34,7%	841	31,2%	861	30,3%	751	29,0%
Très bonne	299	32,3%	997	37,0%	1 101	38,7%	1 006	38,8%
Excellente	253	27,3%	701	26,0%	692	24,3%	628	24,2%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



## MÉDECINS

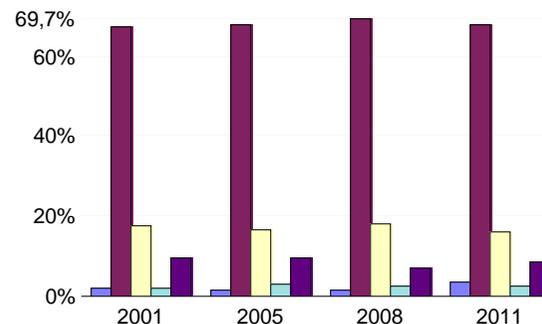
8. Est-ce qu'un médecin était responsable de votre suivi au cours de votre hospitalisation?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	20	2,2%	83	3,1%	70	2,5%	123	4,7%
Oui	733	79,1%	2 031	75,3%	2 205	77,5%	1 949	75,2%
Non	59	6,4%	195	7,2%	181	6,4%	162	6,2%
Je ne suis pas sûr(e)	115	12,4%	389	14,4%	390	13,7%	359	13,8%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



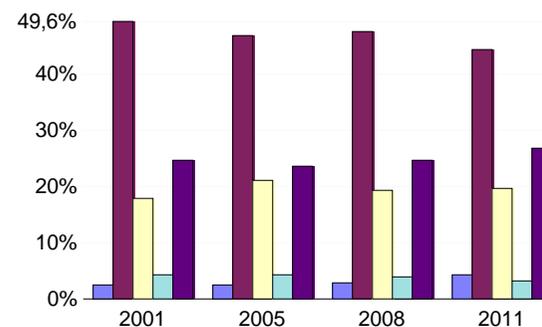
9. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin, vous a-t-il (elle) répondu clairement ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	20	2,2%	47	1,7%	53	1,9%	103	4,0%
Oui, toujours	629	67,9%	1 844	68,3%	1 984	69,7%	1 770	68,3%
Oui, parfois	166	17,9%	463	17,2%	523	18,4%	421	16,2%
Non	22	2,4%	85	3,2%	72	2,5%	67	2,6%
Je n'ai pas posé de questions	90	9,7%	259	9,6%	214	7,5%	232	8,9%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



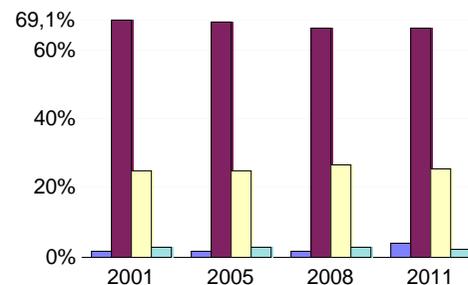
10. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) médecin ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	26	2,8%	68	2,5%	84	3,0%	121	4,7%
Oui, toujours	460	49,6%	1 279	47,4%	1 370	48,1%	1 161	44,8%
Oui, parfois	168	18,1%	577	21,4%	558	19,6%	516	19,9%
Non	40	4,3%	126	4,7%	120	4,2%	88	3,4%
Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte	233	25,1%	648	24,0%	714	25,1%	707	27,3%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



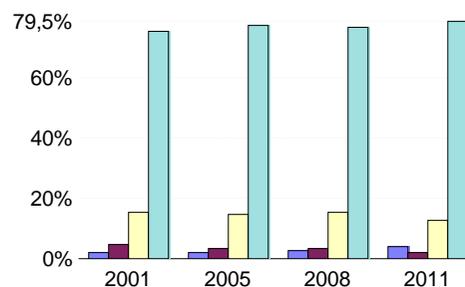
11. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les médecins qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	20	2,2%	49	1,8%	63	2,2%	107	4,1%
Oui, totalement	641	69,1%	1 863	69,1%	1 915	67,3%	1 741	67,1%
Oui, assez	236	25,5%	695	25,8%	776	27,3%	670	25,8%
Non	30	3,2%	91	3,4%	92	3,2%	75	2,9%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



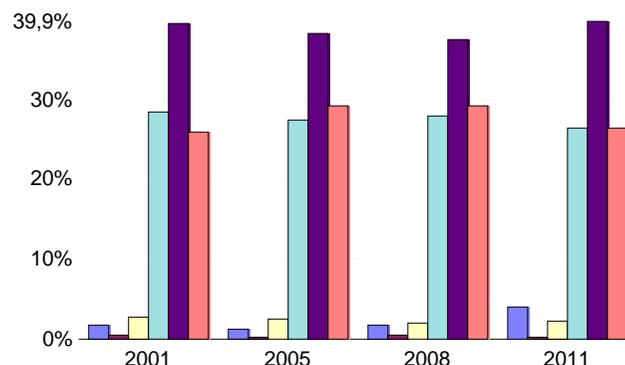
12. Est-il arrivé que les médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	24	2,6%	64	2,4%	85	3,0%	120	4,6%
Oui, souvent	44	4,7%	107	4,0%	108	3,8%	68	2,6%
Oui, parfois	148	16,0%	404	15,0%	446	15,7%	343	13,2%
Non	711	76,7%	2 123	78,7%	2 207	77,5%	2 062	79,5%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



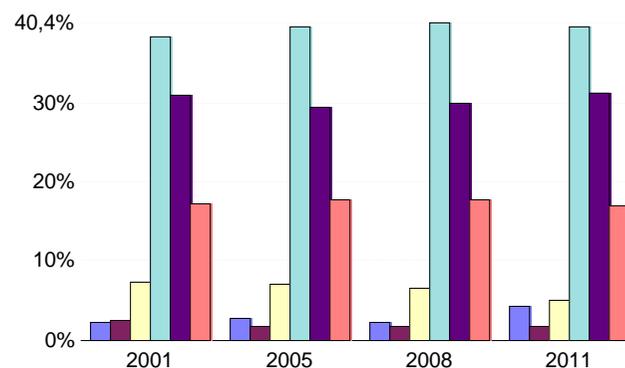
13. Que pensez-vous de l'amabilité des médecins qui se sont occupés de vous? Etait-elle plutôt...

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	17	1,8%	39	1,4%	51	1,8%	105	4,0%
Mauvaise	5	0,5%	12	0,4%	20	0,7%	9	0,3%
Médiocre	28	3,0%	69	2,6%	60	2,1%	61	2,4%
Bonne	266	28,7%	744	27,6%	800	28,1%	690	26,6%
Très bonne	368	39,7%	1 040	38,5%	1 075	37,8%	1 035	39,9%
Excellente	243	26,2%	794	29,4%	840	29,5%	693	26,7%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



14. Comment jugez-vous la disponibilité des médecins qui se sont occupés de vous? Etait-elle plutôt ...

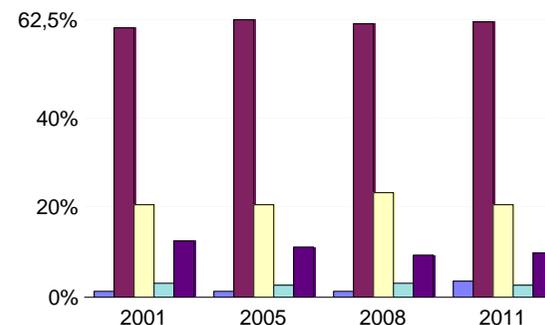
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	23	2,5%	79	2,9%	72	2,5%	113	4,4%
Mauvaise	24	2,6%	54	2,0%	56	2,0%	53	2,0%
Médiocre	69	7,4%	197	7,3%	190	6,7%	133	5,1%
Bonne	360	38,8%	1 079	40,0%	1 149	40,4%	1 034	39,9%
Très bonne	289	31,2%	806	29,9%	864	30,4%	816	31,5%
Excellente	162	17,5%	483	17,9%	515	18,1%	444	17,1%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



## INFIRMIÈRES

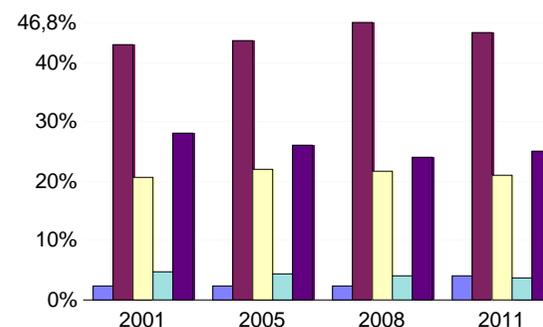
15. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e), vous a-t-il (elle) répondu clairement ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	14	1,5%	48	1,8%	49	1,7%	101	3,9%
Oui, toujours	564	60,8%	1 687	62,5%	1 758	61,8%	1 610	62,1%
Oui, parfois	197	21,3%	570	21,1%	672	23,6%	550	21,2%
Non	33	3,6%	76	2,8%	93	3,3%	73	2,8%
Je n'ai pas posé de questions	119	12,8%	317	11,7%	274	9,6%	259	10,0%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



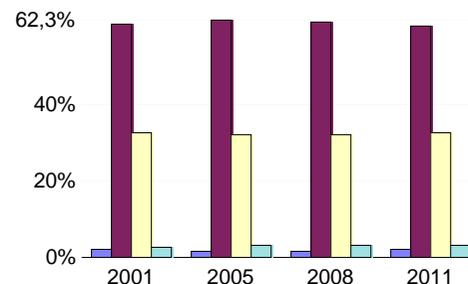
16. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) infirmier(e)?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	24	2,6%	66	2,4%	72	2,5%	107	4,1%
Oui, toujours	400	43,1%	1 190	44,1%	1 333	46,8%	1 177	45,4%
Oui, parfois	195	21,0%	601	22,3%	623	21,9%	547	21,1%
Non	46	5,0%	128	4,7%	125	4,4%	102	3,9%
Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte	262	28,3%	713	26,4%	693	24,3%	660	25,5%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



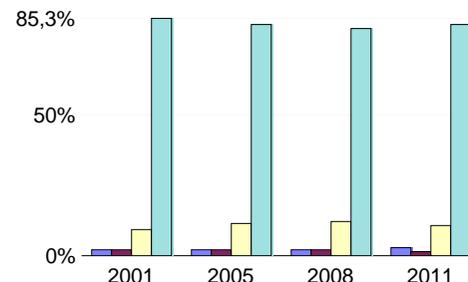
17. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les infirmier(e)s qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	22	2,4%	47	1,7%	54	1,9%	66	2,5%
Oui, totalement	571	61,6%	1 682	62,3%	1 768	62,1%	1 577	60,8%
Oui, assez	306	33,0%	870	32,2%	930	32,7%	857	33,1%
Non	28	3,0%	99	3,7%	94	3,3%	93	3,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



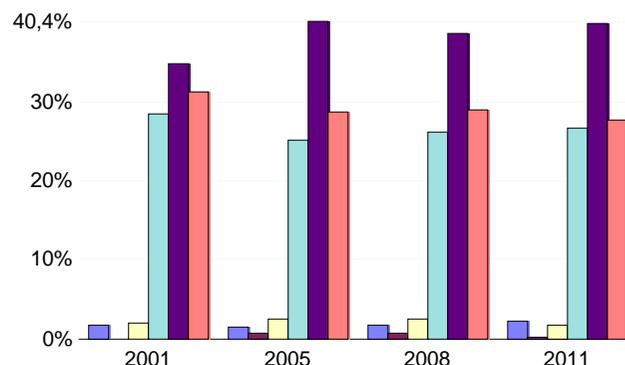
18. Est-il arrivé que les infirmier(e)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	22	2,4%	62	2,3%	73	2,6%	88	3,4%
Oui, souvent	21	2,3%	72	2,7%	74	2,6%	47	1,8%
Oui, parfois	93	10,0%	317	11,7%	359	12,6%	290	11,2%
Non	791	85,3%	2 247	83,3%	2 340	82,2%	2 168	83,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



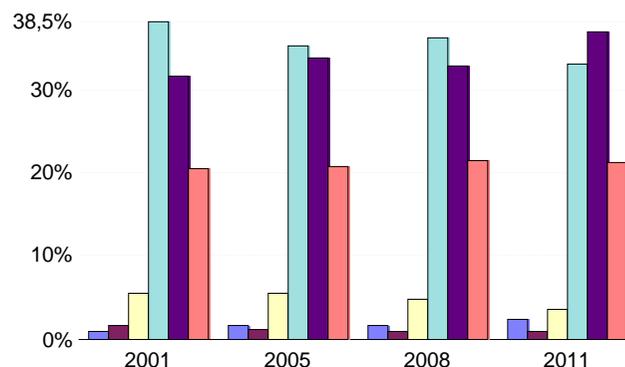
19. Que pensez-vous de l'amabilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous? Etait-elle plutôt ...

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	17	1,8%	48	1,8%	51	1,8%	64	2,5%
Mauvaise	2	0,2%	21	0,8%	22	0,8%	10	0,4%
Médiocre	21	2,3%	70	2,6%	78	2,7%	49	1,9%
Bonne	268	28,9%	687	25,5%	752	26,4%	697	26,9%
Très bonne	327	35,3%	1 091	40,4%	1 111	39,0%	1 048	40,4%
Excellente	292	31,5%	781	28,9%	832	29,2%	725	28,0%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



20. Comment jugez-vous la disponibilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous? Etait-elle plutôt...

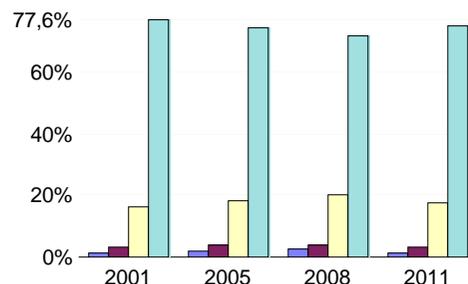
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	10	1,1%	48	1,8%	53	1,9%	68	2,6%
Mauvaise	16	1,7%	37	1,4%	34	1,2%	29	1,1%
Médiocre	54	5,8%	154	5,7%	142	5,0%	96	3,7%
Bonne	357	38,5%	964	35,7%	1 046	36,8%	869	33,5%
Très bonne	297	32,0%	927	34,4%	950	33,4%	970	37,4%
Excellente	193	20,8%	568	21,1%	621	21,8%	561	21,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



## PERSONNEL DE L'HÔPITAL

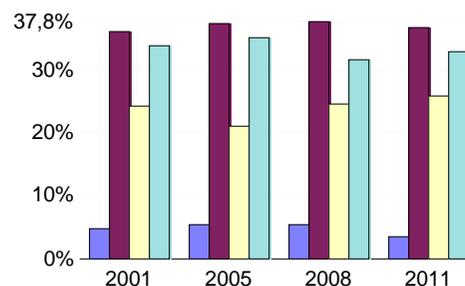
21. Est-il arrivé, au cours de votre séjour, qu'un médecin ou un(e) infirmier(e) vous dise une chose, et qu'un(e) autre médecin ou une autre infirmier(e), quelque chose de complètement différent ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	14	1,5%	57	2,1%	77	2,7%	51	2,0%
Oui, souvent	36	3,9%	107	4,0%	124	4,4%	95	3,7%
Oui, parfois	158	17,0%	503	18,6%	582	20,4%	477	18,4%
Non	719	77,6%	2 031	75,3%	2 063	72,5%	1 970	76,0%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



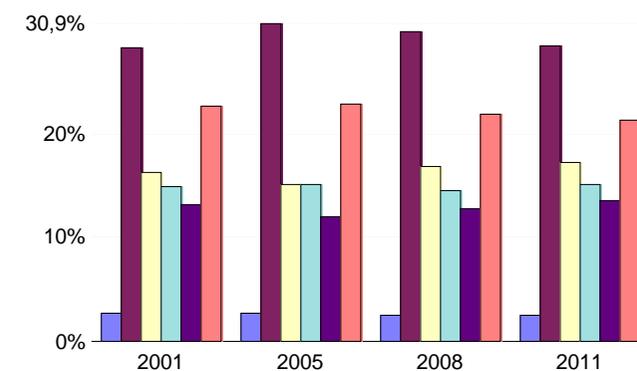
22. Avez-vous eu votre mot à dire sur votre traitement?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	46	5,0%	151	5,6%	161	5,7%	95	3,7%
Oui, tout à fait	338	36,5%	1 019	37,8%	1 076	37,8%	962	37,1%
Oui, un peu	227	24,5%	576	21,3%	703	24,7%	680	26,2%
Non	316	34,1%	952	35,3%	906	31,8%	856	33,0%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



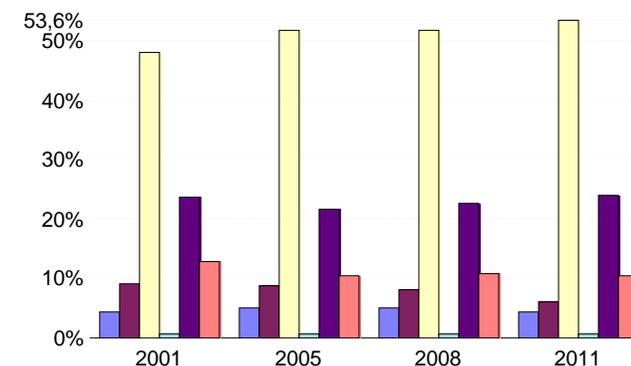
23. Pendant votre séjour à l'hôpital, votre famille ou vos proches ont-ils eu l'occasion de parler aux médecins qui s'occupaient de vous ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	27	2,9%	79	2,9%	75	2,6%	69	2,7%
Oui, suffisamment	266	28,7%	834	30,9%	859	30,2%	750	28,9%
Oui, un peu	154	16,6%	414	15,3%	485	17,0%	453	17,5%
Non	141	15,2%	412	15,3%	422	14,8%	398	15,3%
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués	125	13,5%	332	12,3%	372	13,1%	360	13,9%
Ma famille ou mes proches n'ont pas souhaité/eu besoin de parler	214	23,1%	627	23,2%	633	22,2%	563	21,7%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



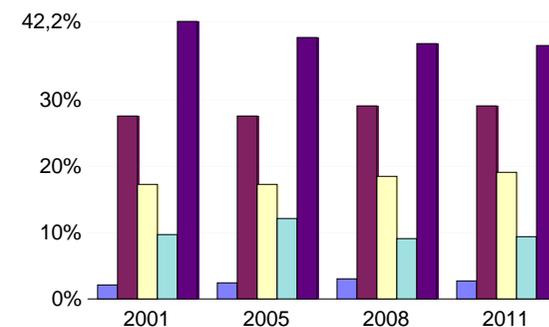
24. A-t-on donné suffisamment d'informations sur votre problème de santé ou votre traitement, à votre famille ou à vos proches?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	41	4,4%	145	5,4%	147	5,2%	117	4,5%
Pas suffisamment	87	9,4%	244	9,0%	234	8,2%	163	6,3%
Suffisamment	447	48,2%	1 403	52,0%	1 484	52,1%	1 390	53,6%
Trop d'informations	8	0,9%	27	1,0%	25	0,9%	21	0,8%
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués	222	23,9%	588	21,8%	647	22,7%	627	24,2%
Ma famille ou mes proches n'ont pas voulu d'informations	122	13,2%	291	10,8%	309	10,9%	275	10,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



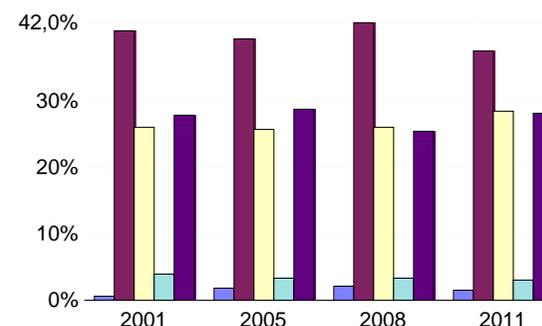
25. Est-ce qu'il vous a été facile de trouver, parmi le personnel de l'hôpital, quelqu'un à qui parler de vos soucis?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	21	2,3%	67	2,5%	91	3,2%	72	2,8%
Oui, tout à fait	260	28,0%	752	27,9%	840	29,5%	764	29,5%
Oui, en partie	163	17,6%	471	17,5%	538	18,9%	504	19,4%
Non	92	9,9%	333	12,3%	269	9,5%	252	9,7%
Je n'ai pas voulu discuter/je n'avais pas de préoccupations	391	42,2%	1 075	39,8%	1 108	38,9%	1 001	38,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



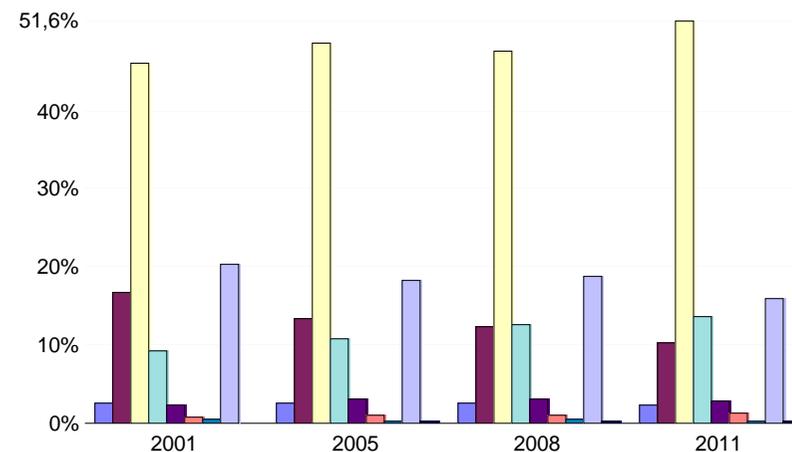
26. Lorsque vous aviez besoin d'aide pour manger, vous laver ou aller aux toilettes, est-ce que vous l'avez obtenue en temps voulu ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	7	0,8%	53	2,0%	66	2,3%	43	1,7%
Oui, toujours	379	40,9%	1 073	39,8%	1 195	42,0%	979	37,8%
Oui, dans l'ensemble	243	26,2%	701	26,0%	752	26,4%	749	28,9%
Non	38	4,1%	91	3,4%	103	3,6%	81	3,1%
Je n'ai pas eu besoin d'aide	260	28,0%	780	28,9%	730	25,7%	741	28,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



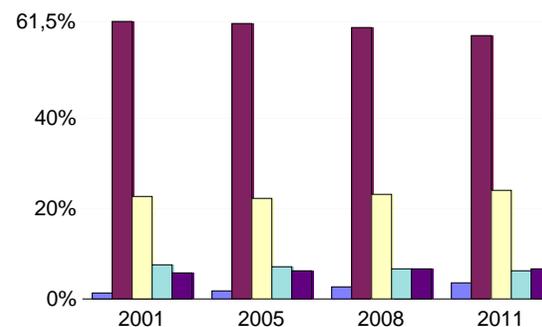
27. En moyenne, combien de temps après avoir sonné avez-vous reçu l'aide dont vous aviez besoin?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	24	2,6%	74	2,7%	79	2,8%	66	2,5%
0 minutes/tout de suite	157	16,9%	367	13,6%	356	12,5%	268	10,3%
1-5 minutes	429	46,3%	1 322	49,0%	1 361	47,8%	1 339	51,6%
6-10 minutes	88	9,5%	297	11,0%	363	12,8%	360	13,9%
10-15 minutes	23	2,5%	88	3,3%	91	3,2%	80	3,1%
16-30 minutes	9	1,0%	31	1,1%	30	1,1%	39	1,5%
Plus de 30 minutes	5	0,5%	11	0,4%	19	0,7%	12	0,5%
Je n'ai jamais sonné	190	20,5%	501	18,6%	537	18,9%	416	16,0%
Je n'ai jamais reçu d'aide après avoir sonné	2	0,2%	7	0,3%	10	0,4%	13	0,5%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



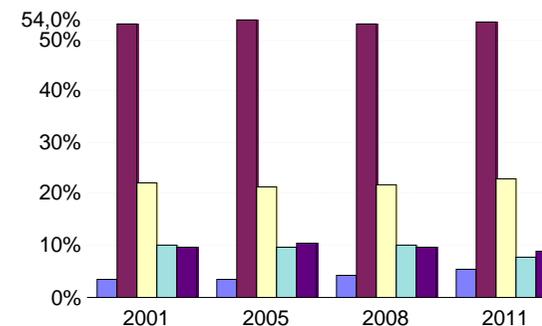
28. Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué les résultats de vos principaux examens d'une façon qui vous a paru claire ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	14	1,5%	57	2,1%	78	2,7%	97	3,7%
Oui, tout à fait	570	61,5%	1 657	61,4%	1 714	60,2%	1 519	58,6%
Oui, en partie	213	23,0%	611	22,6%	661	23,2%	632	24,4%
Non	74	8,0%	195	7,2%	197	6,9%	164	6,3%
Je n'ai pas eu d'examens	56	6,0%	178	6,6%	196	6,9%	181	7,0%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



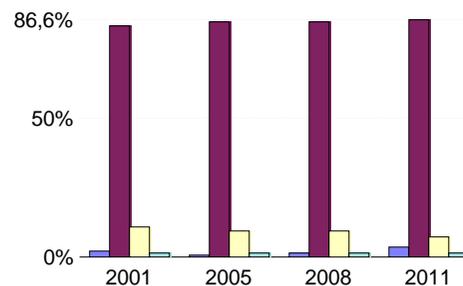
29. Est-ce que les examens et interventions prévus d'avance ont été effectués à l'heure?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	36	3,9%	102	3,8%	128	4,5%	152	5,9%
Oui, toujours	495	53,4%	1 457	54,0%	1 516	53,3%	1 395	53,8%
Oui, parfois	209	22,5%	587	21,8%	625	22,0%	601	23,2%
Non	95	10,2%	266	9,9%	292	10,3%	204	7,9%
Je n'ai pas eu d'examens/interventions	92	9,9%	286	10,6%	285	10,0%	241	9,3%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



30. Avez-vous eu le sentiment, pendant votre séjour à l'hôpital, qu'on vous a traité avec respect et qu'on a préservé votre dignité?

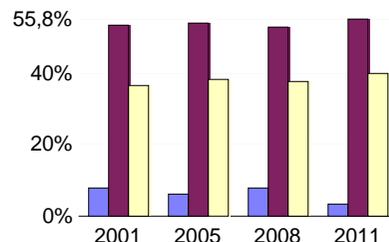
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	21	2,3%	39	1,4%	61	2,1%	97	3,7%
Oui, toujours	785	84,7%	2 330	86,4%	2 445	85,9%	2 245	86,6%
Oui, parfois	105	11,3%	274	10,2%	284	10,0%	207	8,0%
Non	16	1,7%	55	2,0%	56	2,0%	44	1,7%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



## DOULEUR

### 31. Avez-vous eu mal pendant votre hospitalisation ?

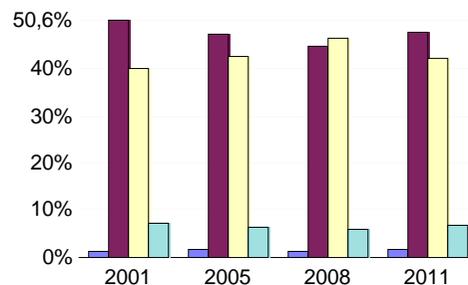
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	77	8,3%	176	6,5%	228	8,0%	92	3,5%
Oui	502	54,2%	1 476	54,7%	1 526	53,6%	1 447	55,8%
Non	348	37,5%	1 046	38,8%	1 092	38,4%	1 054	40,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



### 32. En général, lorsque vous aviez mal, la douleur était-elle ?

Uniquement patients ayant affirmé avoir eu mal.

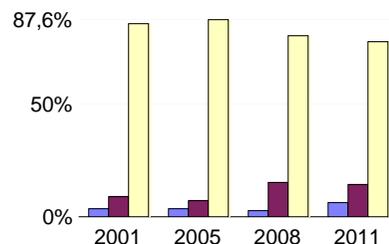
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	7	1,4%	29	2,0%	25	1,6%	28	1,9%
Forte	254	50,6%	708	48,0%	692	45,3%	696	48,1%
Modérée	203	40,4%	639	43,3%	716	46,9%	620	42,8%
Légère	38	7,6%	100	6,8%	93	6,1%	103	7,1%
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 476</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 526</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 447</b>	<b>100,0%</b>



### 33. Est-ce que vous aviez un appareil pour vous injecter vous-même un calmant contre la douleur, en cas de besoin ?

Uniquement patients ayant affirmé avoir eu mal.

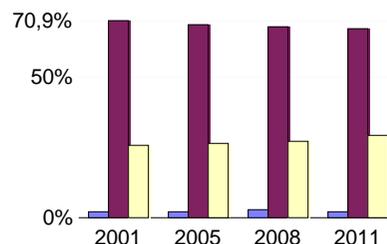
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	20	4,0%	65	4,4%	47	3,1%	98	6,8%
Oui	49	9,8%	118	8,0%	245	16,1%	216	14,9%
Non	433	86,3%	1 293	87,6%	1 234	80,9%	1 133	78,3%
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 476</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 526</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 447</b>	<b>100,0%</b>



34. Est-ce qu'il vous est arrivé de réclamer un médicament contre la douleur ?

Patients ayant eu mal et ne disposant pas d'appareil auto-injectant

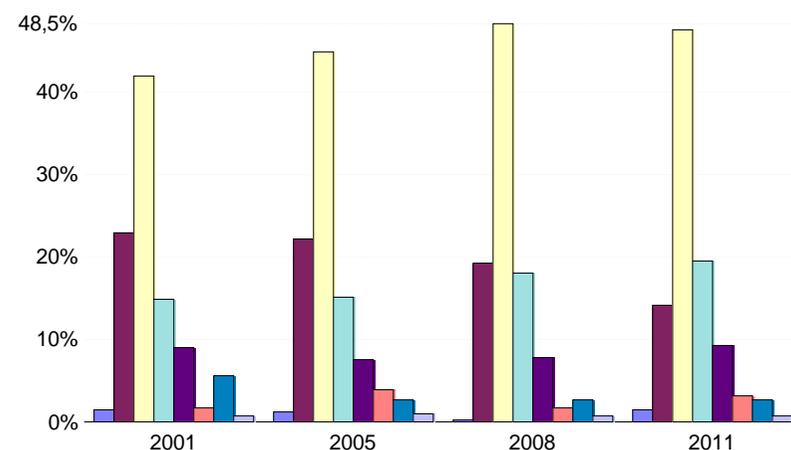
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	12	2,8%	36	2,8%	40	3,2%	25	2,2%
Oui	307	70,9%	907	70,1%	853	69,1%	771	68,0%
Non	114	26,3%	350	27,1%	341	27,6%	337	29,7%
<b>Total</b>	<b>433</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 293</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 234</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 133</b>	<b>100,0%</b>



35. Lorsque vous avez demandé un médicament contre la douleur, combien de temps fallait-il attendre en moyenne pour qu'on vous l'apporte ?

Patients ayant eu mal, sans appareil auto-injectant et ayant demandé un anti-douleur

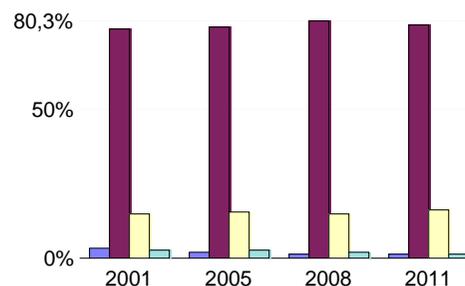
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.						
Non réponse	5	1,6%	12	1,3%	4	0,5%	13	1,7%
0 minutes/tout de suite	71	23,1%	203	22,4%	166	19,5%	110	14,3%
1-5 minutes	130	42,3%	411	45,3%	414	48,5%	370	48,0%
6-10 minutes	46	15,0%	139	15,3%	155	18,2%	153	19,8%
10-15 minutes	28	9,1%	69	7,6%	67	7,9%	72	9,3%
16-30 minutes	6	2,0%	37	4,1%	16	1,9%	25	3,2%
Plus de 30 minutes	18	5,9%	26	2,9%	23	2,7%	22	2,9%
Je n'ai jamais reçu les médicaments	3	1,0%	10	1,1%	8	0,9%	6	0,8%
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>100,0%</b>	<b>907</b>	<b>100,0%</b>	<b>853</b>	<b>100,0%</b>	<b>771</b>	<b>100,0%</b>



36. Pensez-vous que le personnel de l'hôpital ait fait tout son possible pour calmer vos douleurs?

Uniquement patients ayant affirmé avoir eu mal.

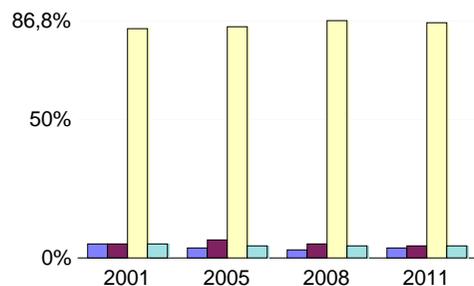
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	18	3,6%	31	2,1%	24	1,6%	24	1,7%
Oui, tout à fait	392	78,1%	1 158	78,5%	1 225	80,3%	1 149	79,4%
Oui, en partie	77	15,3%	240	16,3%	238	15,6%	245	16,9%
Non	15	3,0%	47	3,2%	39	2,6%	29	2,0%
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 476</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 526</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 447</b>	<b>100,0%</b>



37. Dans l'ensemble, pensez-vous avoir reçu assez de médicaments contre la douleur pendant votre hospitalisation ?

Uniquement patients ayant affirmé avoir eu mal.

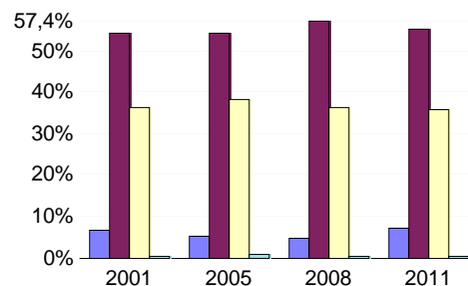
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	27	5,4%	56	3,8%	49	3,2%	55	3,8%
Pas assez	26	5,2%	98	6,6%	82	5,4%	73	5,0%
Suffisamment	423	84,3%	1 256	85,1%	1 324	86,8%	1 252	86,5%
Trop	26	5,2%	66	4,5%	71	4,7%	67	4,6%
<b>Total</b>	<b>502</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 476</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 526</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 447</b>	<b>100,0%</b>



## CHIRURGIE

38. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ?

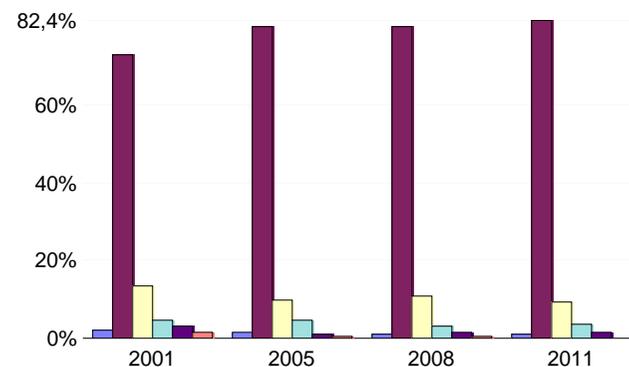
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	67	7,2%	147	5,4%	145	5,1%	192	7,4%
Oui	509	54,9%	1 481	54,9%	1 635	57,4%	1 446	55,8%
Non	343	37,0%	1 042	38,6%	1 041	36,6%	940	36,3%
Je ne sais pas	8	0,9%	28	1,0%	25	0,9%	15	0,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



39. Avant l'opération, est-ce que le chirurgien vous a expliqué clairement l'utilité et les risques de l'opération ?

Uniquement patients ayant affirmé avoir subi une opération

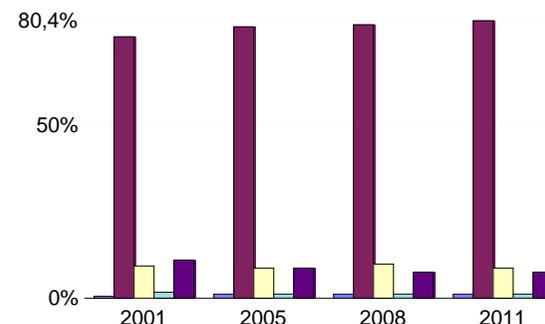
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	11	2,2%	26	1,8%	24	1,5%	21	1,5%
Oui, tout à fait	375	73,7%	1 199	81,0%	1 322	80,9%	1 191	82,4%
Oui, en partie	71	13,9%	151	10,2%	187	11,4%	138	9,5%
Non	26	5,1%	72	4,9%	57	3,5%	59	4,1%
Il (elle) les a expliqués au conjoint ou à un proche	16	3,1%	21	1,4%	28	1,7%	30	2,1%
Je ne voulais pas d'explications	10	2,0%	12	0,8%	17	1,0%	7	0,5%
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 481</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 635</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 446</b>	<b>100,0%</b>



40. Est-ce que le chirurgien ou un autre médecin a répondu clairement aux questions que vous lui avez posées sur cette opération ?

Uniquement patients ayant affirmé avoir subi une opération

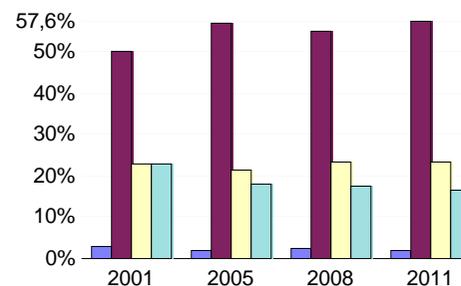
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	5	1,0%	24	1,6%	27	1,7%	19	1,3%
Oui, tout à fait	387	76,0%	1 169	78,9%	1 301	79,6%	1 163	80,4%
Oui, en partie	48	9,4%	133	9,0%	162	9,9%	128	8,9%
Non	11	2,2%	23	1,6%	21	1,3%	23	1,6%
Je n'ai pas posé de questions	58	11,4%	132	8,9%	124	7,6%	113	7,8%
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 481</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 635</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 446</b>	<b>100,0%</b>



41. Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué clairement comment vous alliez vous sentir après votre opération ?

Uniquement patients ayant affirmé avoir subi une opération

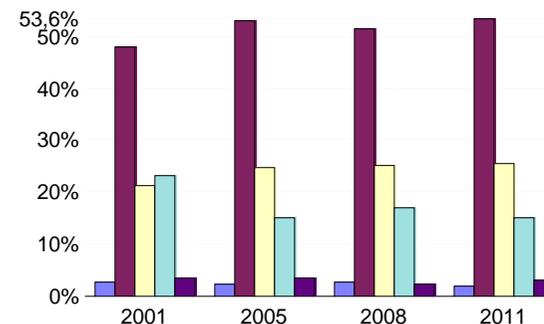
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	16	3,1%	36	2,4%	47	2,9%	29	2,0%
Oui, tout à fait	257	50,5%	851	57,5%	907	55,5%	833	57,6%
Oui, en partie	119	23,4%	324	21,9%	386	23,6%	342	23,7%
Non	117	23,0%	270	18,2%	295	18,0%	242	16,7%
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 481</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 635</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 446</b>	<b>100,0%</b>



42. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement comment s'est passée l'opération ?

Uniquement patients ayant affirmé avoir subi une opération

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	14	2,8%	35	2,4%	46	2,8%	29	2,0%
Oui, tout à fait	247	48,5%	790	53,3%	848	51,9%	775	53,6%
Oui, en partie	109	21,4%	373	25,2%	417	25,5%	373	25,8%
Non	120	23,6%	230	15,5%	282	17,2%	220	15,2%
Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou proche	19	3,7%	53	3,6%	42	2,6%	49	3,4%
<b>Total</b>	<b>509</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 481</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 635</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 446</b>	<b>100,0%</b>



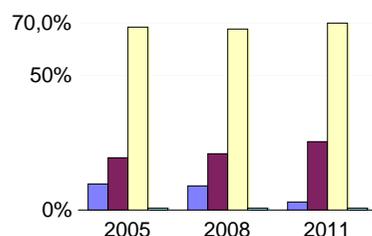
## PHYSIOTHÉRAPIE

Les questions relatives à la physiothérapie ont été introduites dans le questionnaire à partir de l'enquête 2005.

43. Avez-vous fait de la physiothérapie durant votre séjour à l'hôpital?

Uniquement 2005 à 2011

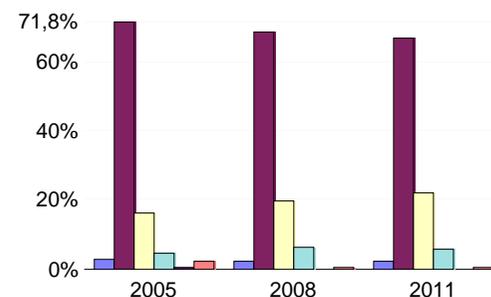
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	278	10,3%	264	9,3%	81	3,1%
Oui	539	20,0%	616	21,6%	678	26,1%
Non	1 856	68,8%	1 930	67,8%	1 814	70,0%
Je ne sais pas	25	0,9%	36	1,3%	20	0,8%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



44. Est-ce qu'un physiothérapeute vous a expliqué comment allait se dérouler votre traitement en physiothérapie d'une façon qui vous a paru claire?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie.

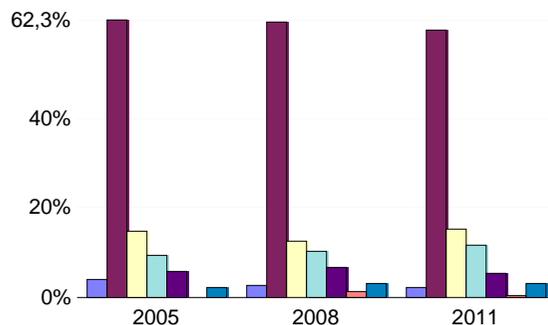
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	18	3,3%	16	2,6%	16	2,4%
Oui, tout à fait	387	71,8%	427	69,3%	457	67,4%
Oui, en partie	89	16,5%	124	20,1%	154	22,7%
Non	28	5,2%	42	6,8%	43	6,3%
Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou à un proche	4	0,7%	2	0,3%	1	0,1%
Je ne voulais pas d'explications	13	2,4%	5	0,8%	7	1,0%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>



45. Est-ce que le physiothérapeute qui vous a suivi vous a paru attentif à vos besoins?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie.

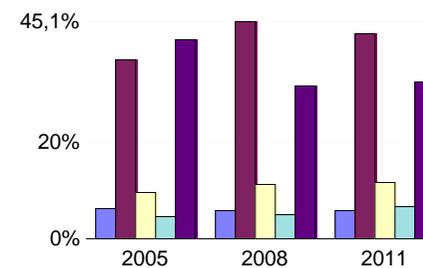
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	22	4,1%	18	2,9%	18	2,7%
Toujours	336	62,3%	382	62,0%	409	60,3%
Très souvent	81	15,0%	78	12,7%	105	15,5%
Souvent	52	9,6%	64	10,4%	81	11,9%
Parfois	33	6,1%	42	6,8%	38	5,6%
Jamais	2	0,4%	10	1,6%	5	0,7%
Sans opinion	13	2,4%	22	3,6%	22	3,2%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>



46. Si vous avez été suivi(e) par plus d'un physiothérapeute, avez-vous l'impression que l'information sur votre physiothérapie était toujours bien transmise entre eux?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie.

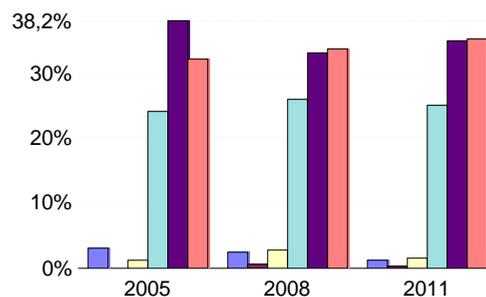
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	35	6,5%	38	6,2%	40	5,9%
Oui, toujours	201	37,3%	278	45,1%	289	42,6%
Oui, parfois	53	9,8%	70	11,4%	80	11,8%
Non	25	4,6%	33	5,4%	48	7,1%
A l'hôpital, j'ai été suivi(e) par un seul physiothérapeute	225	41,7%	197	32,0%	221	32,6%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>



47. Que pensez-vous de l'amabilité des physiothérapeutes qui se sont occupés de vous? Etait-elle plutôt...

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie.

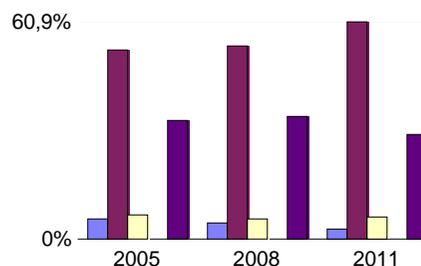
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	17	3,2%	16	2,6%	10	1,5%
Mauvaise	1	0,2%	4	0,6%	4	0,6%
Médiocre	8	1,5%	18	2,9%	11	1,6%
Bonne	132	24,5%	162	26,3%	172	25,4%
Très bonne	206	38,2%	206	33,4%	239	35,3%
Excellente	175	32,5%	210	34,1%	242	35,7%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>



**48. Comment jugez-vous la propreté du matériel de physiothérapie?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie.

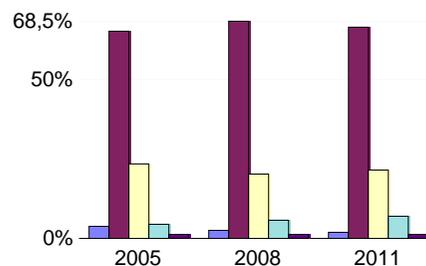
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	31	5,8%	30	4,9%	20	2,9%
Totalement propre	287	53,2%	335	54,4%	413	60,9%
Propre en partie	39	7,2%	35	5,7%	43	6,3%
Pas du tout propre	0	0,0%	3	0,5%	0	0,0%
Je n'ai pas utilisé de matériel	182	33,8%	213	34,6%	202	29,8%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>



**49. Comment jugez-vous l'utilité de votre physiothérapie?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de la physiothérapie.

	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	22	4,1%	19	3,1%	17	2,5%
Très utile	354	65,7%	422	68,5%	452	66,7%
Assez utile	129	23,9%	127	20,6%	150	22,1%
Peu utile	27	5,0%	39	6,3%	48	7,1%
Pas du tout utile	7	1,3%	9	1,5%	11	1,6%
<b>Total</b>	<b>539</b>	<b>100,0%</b>	<b>616</b>	<b>100,0%</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>



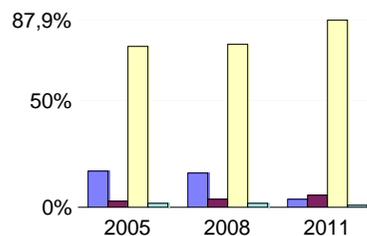
## ERGOTHÉRAPIE

Les questions relatives à l'ergothérapie ont été introduites dans le questionnaire à partir de l'enquête 2005.

**50. Avez-vous fait de l'ergothérapie durant votre séjour à l'hôpital?**

Uniquement 2005 à 2011

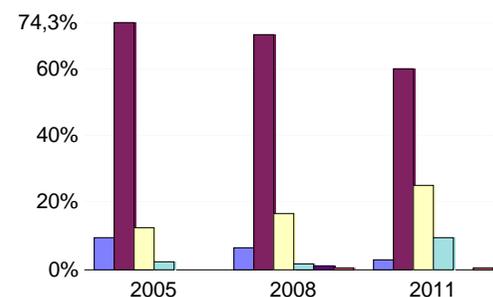
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	479	17,8%	461	16,2%	120	4,6%
Oui	101	3,7%	127	4,5%	157	6,1%
Non	2 047	75,9%	2 192	77,0%	2 279	87,9%
Je ne sais pas	71	2,6%	66	2,3%	37	1,4%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



51. Est-ce qu'un ergothérapeute vous a expliqué comment allait se dérouler votre traitement en ergothérapie d'une façon qui vous a paru claire?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie

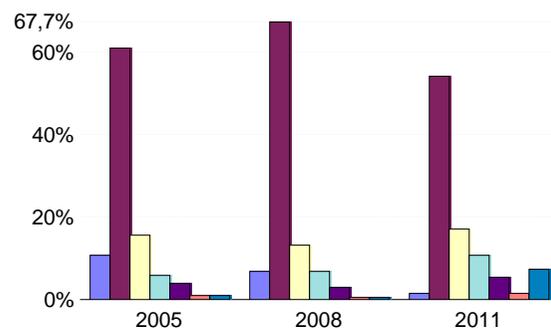
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	10	9,9%	9	7,1%	5	3,2%
Oui, tout à fait	75	74,3%	90	70,9%	95	60,5%
Oui, en partie	13	12,9%	22	17,3%	40	25,5%
Non	3	3,0%	3	2,4%	16	10,2%
Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou à un proche	0	0,0%	2	1,6%	0	0,0%
Je ne voulais pas d'explications	0	0,0%	1	0,8%	1	0,6%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>157</b>	<b>100,0%</b>



52. Est-ce que l'ergothérapeute qui vous a suivi vous a paru attentif à vos besoins?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie

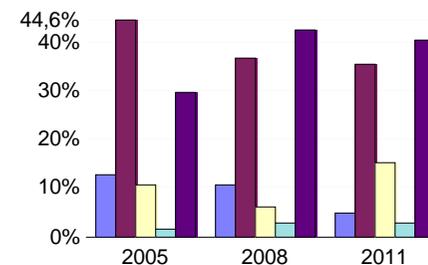
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	11	10,9%	9	7,1%	3	1,9%
Toujours	62	61,4%	86	67,7%	86	54,8%
Très souvent	16	15,8%	17	13,4%	27	17,2%
Souvent	6	5,9%	9	7,1%	17	10,8%
Parfois	4	4,0%	4	3,1%	9	5,7%
Jamais	1	1,0%	1	0,8%	3	1,9%
Sans opinion	1	1,0%	1	0,8%	12	7,6%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>157</b>	<b>100,0%</b>



53. Si vous avez été suivi(e) par plus d'un ergothérapeute, avez-vous l'impression que l'information sur votre ergothérapie était toujours bien transmise entre eux?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie

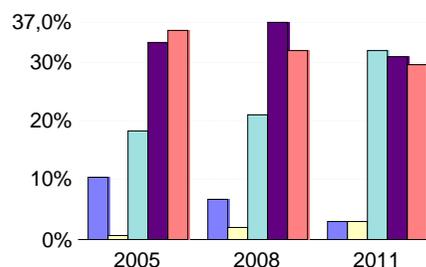
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	13	12,9%	14	11,0%	8	5,1%
Oui, toujours	45	44,6%	47	37,0%	56	35,7%
Oui, parfois	11	10,9%	8	6,3%	24	15,3%
Non	2	2,0%	4	3,1%	5	3,2%
A l'hôpital, j'ai été suivi(e) par un seul ergothérapeute	30	29,7%	54	42,5%	64	40,8%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>157</b>	<b>100,0%</b>



54. Que pensez-vous de l'amabilité des ergothérapeutes qui se sont occupés de vous? Etait-elle plutôt...

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie

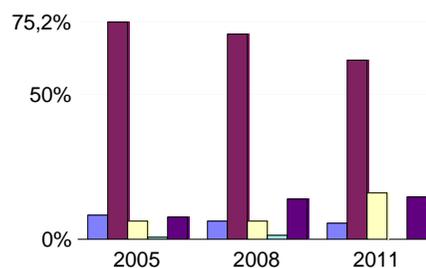
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	11	10,9%	9	7,1%	5	3,2%
Médiocre	1	1,0%	3	2,4%	5	3,2%
Bonne	19	18,8%	27	21,3%	51	32,5%
Très bonne	34	33,7%	47	37,0%	49	31,2%
Excellente	36	35,6%	41	32,3%	47	29,9%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>157</b>	<b>100,0%</b>



55. Comment jugez-vous la propreté du matériel d'ergothérapie?

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie

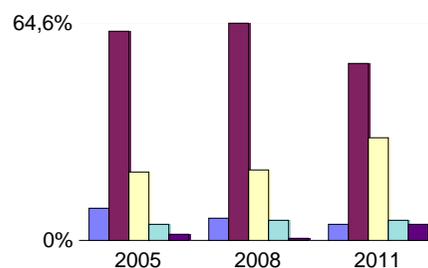
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	9	8,9%	8	6,3%	9	5,7%
Totalement propre	76	75,2%	91	71,7%	98	62,4%
Propre en partie	7	6,9%	8	6,3%	26	16,6%
Pas du tout propre	1	1,0%	2	1,6%	1	0,6%
Je n'ai pas utilisé de matériel	8	7,9%	18	14,2%	23	14,6%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>157</b>	<b>100,0%</b>



**56. Comment jugez-vous l'utilité de votre ergothérapie ?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir fait de l'ergothérapie

	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	10	9,9%	9	7,1%	8	5,1%
Très utile	63	62,4%	82	64,6%	83	52,9%
Assez utile	21	20,8%	27	21,3%	48	30,6%
Peu utile	5	5,0%	8	6,3%	10	6,4%
Pas du tout utile	2	2,0%	1	0,8%	8	5,1%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100,0%</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	<b>157</b>	<b>100,0%</b>



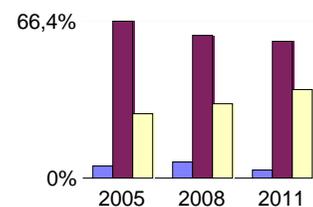
## TRANSPORTS INTERNES

Les questions relatives aux transports internes ont été introduites dans le questionnaire à partir de l'enquête 2005.

**57. Avez-vous dû être déplacé pendant votre séjour à l'hôpital (ex. pour des examens, pour changer de chambre, etc.)?**

Uniquement 2005 à 2011

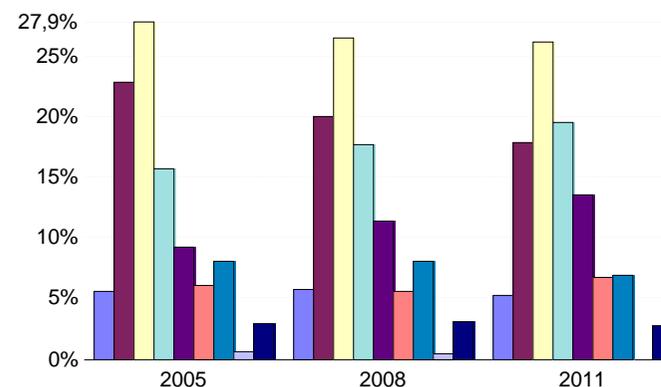
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	152	5,6%	209	7,3%	89	3,4%
Oui	1 791	66,4%	1 732	60,9%	1 519	58,6%
Non	755	28,0%	905	31,8%	985	38,0%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



**58. En moyenne, combien de temps avez-vous dû attendre avant le déplacement?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir été déplacés.

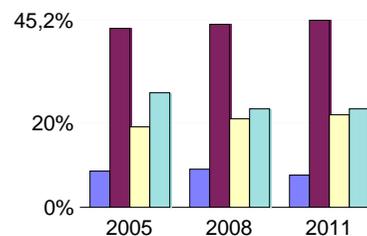
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	103	5,8%	103	5,9%	81	5,3%
0 minutes/tout de suite	411	22,9%	351	20,3%	273	18,0%
1-5 minutes	500	27,9%	463	26,7%	401	26,4%
6-10 minutes	284	15,9%	310	17,9%	298	19,6%
10-15 minutes	168	9,4%	200	11,5%	207	13,6%
16-30 minutes	112	6,3%	98	5,7%	105	6,9%
Plus de 30 minutes	146	8,2%	142	8,2%	107	7,0%
Je n'ai jamais reçu l'aide attendue pour me déplacer	13	0,7%	9	0,5%	2	0,1%
J'ai été déplacé(e) avant l'heure prévue	54	3,0%	56	3,2%	45	3,0%
<b>Total</b>	<b>1 791</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 732</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 519</b>	<b>100,0%</b>



**59. Si vous avez attendu pour être déplacé, un employé de l'hôpital vous a-t-il expliqué pourquoi?**

Uniquement patients ayant affirmé avoir été déplacés.

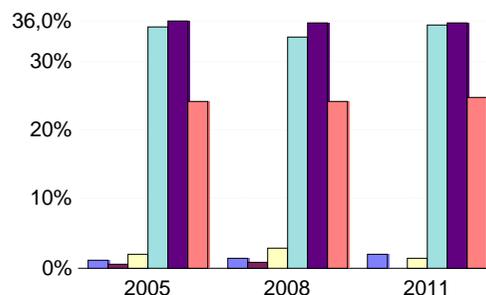
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	160	8,9%	165	9,5%	121	8,0%
Oui	782	43,7%	773	44,6%	686	45,2%
Non	348	19,4%	376	21,7%	345	22,7%
Je n'ai pas attendu	501	28,0%	418	24,1%	367	24,2%
<b>Total</b>	<b>1 791</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 732</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 519</b>	<b>100,0%</b>



60. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre déplacement?

Uniquement patients ayant affirmé avoir été déplacés.

	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	26	1,5%	30	1,7%	32	2,1%
Mauvaise	15	0,8%	18	1,0%	4	0,3%
Médiocre	40	2,2%	52	3,0%	24	1,6%
Bonne	629	35,1%	585	33,8%	538	35,4%
Très bonne	644	36,0%	622	35,9%	542	35,7%
Excellente	437	24,4%	425	24,5%	379	25,0%
<b>Total</b>	<b>1 791</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 732</b>	<b>100,0%</b>	<b>1 519</b>	<b>100,0%</b>



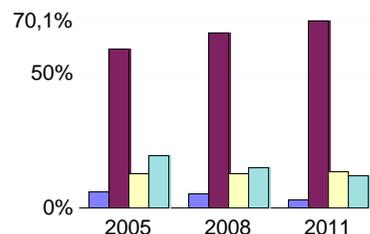
## HÔTELLERIE

Les questions relatives à l'hôtellerie ont été introduites dans le questionnaire à partir de l'enquête 2005.

61. Vous a-t-on informé sur le choix possible des plats?

Uniquement 2005 à 2011

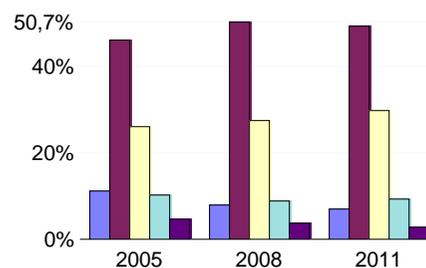
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	172	6,4%	151	5,3%	93	3,6%
Oui, tout à fait	1 616	59,9%	1 880	66,1%	1 818	70,1%
Oui, en partie	361	13,4%	382	13,4%	358	13,8%
Non	549	20,3%	433	15,2%	324	12,5%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



62. Quelle importance accordez-vous au fait d'avoir pu choisir vos plats?

Uniquement 2005 à 2011

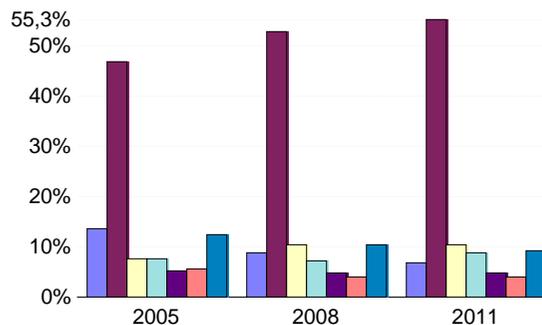
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	314	11,6%	237	8,3%	192	7,4%
Très important	1 255	46,5%	1 442	50,7%	1 293	49,9%
Assez important	720	26,7%	788	27,7%	785	30,3%
Peu important	282	10,5%	266	9,3%	246	9,5%
Pas du tout important	127	4,7%	113	4,0%	77	3,0%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



**63. Vous a-t-on accordé suffisamment de temps pour prendre la commande de vos repas?**

Uniquement 2005 à 2011

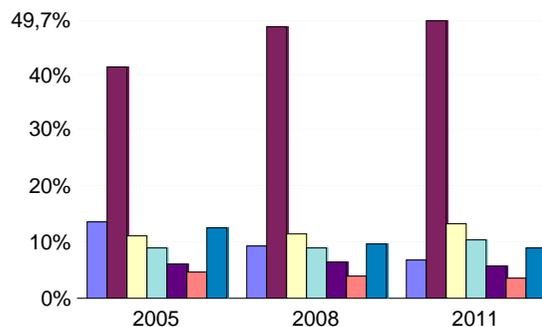
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	374	13,9%	257	9,0%	180	6,9%
Toujours	1 270	47,1%	1 512	53,1%	1 435	55,3%
Très souvent	213	7,9%	298	10,5%	273	10,5%
Souvent	206	7,6%	207	7,3%	231	8,9%
Parfois	144	5,3%	147	5,2%	125	4,8%
Jamais	154	5,7%	123	4,3%	108	4,2%
Sans opinion	337	12,5%	302	10,6%	241	9,3%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



**64. Est-ce que le personnel chargé de la prise de vos commandes de repas vous a paru attentif à vos besoins?**

Uniquement 2005 à 2011

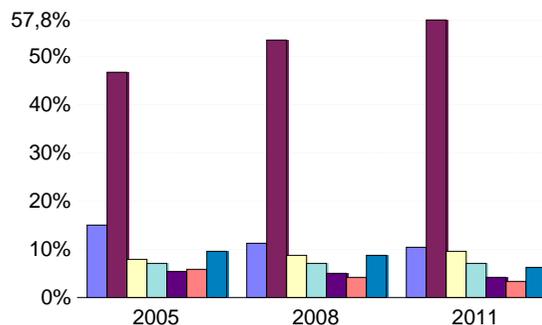
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	370	13,7%	268	9,4%	186	7,2%
Toujours	1 127	41,8%	1 393	48,9%	1 290	49,7%
Très souvent	306	11,3%	336	11,8%	346	13,3%
Souvent	250	9,3%	265	9,3%	279	10,8%
Parfois	167	6,2%	186	6,5%	158	6,1%
Jamais	129	4,8%	113	4,0%	100	3,9%
Sans opinion	349	12,9%	285	10,0%	234	9,0%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



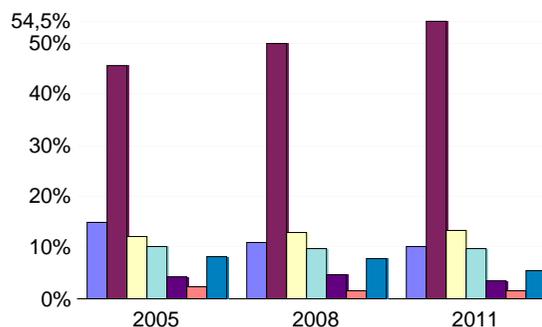
65. Est-ce que le choix offert vous a paru suffisant?

Uniquement 2005 à 2011

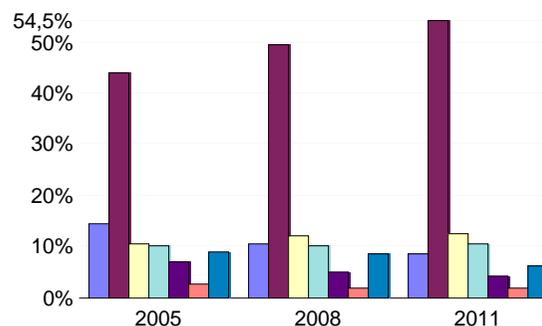
Matin	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	417	15,5%	327	11,5%	275	10,6%
Toujours	1 268	47,0%	1 527	53,7%	1 498	57,8%
Très souvent	221	8,2%	262	9,2%	258	9,9%
Souvent	203	7,5%	204	7,2%	187	7,2%
Parfois	153	5,7%	150	5,3%	113	4,4%
Jamais	168	6,2%	125	4,4%	92	3,5%
Sans opinion	268	9,9%	251	8,8%	170	6,6%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



Midi	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	408	15,1%	323	11,3%	268	10,3%
Toujours	1 246	46,2%	1 436	50,5%	1 414	54,5%
Très souvent	340	12,6%	382	13,4%	354	13,7%
Souvent	279	10,3%	287	10,1%	266	10,3%
Parfois	124	4,6%	141	5,0%	96	3,7%
Jamais	71	2,6%	47	1,7%	43	1,7%
Sans opinion	230	8,5%	230	8,1%	152	5,9%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



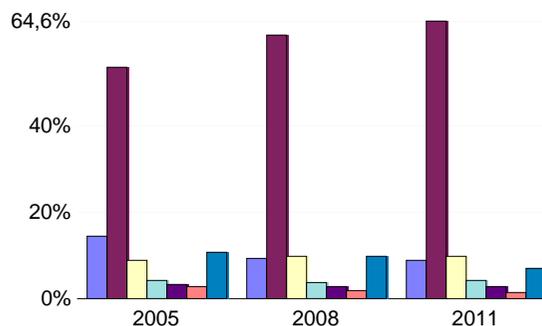
Soir	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	398	14,8%	310	10,9%	228	8,8%
Toujours	1 194	44,3%	1 416	49,8%	1 412	54,5%
Très souvent	293	10,9%	351	12,3%	334	12,9%
Souvent	279	10,3%	301	10,6%	280	10,8%
Parfois	199	7,4%	157	5,5%	115	4,4%
Jamais	85	3,2%	58	2,0%	55	2,1%
Sans opinion	250	9,3%	253	8,9%	169	6,5%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



66. Avez-vous reçu les repas que vous aviez commandés?

Uniquement 2005 à 2011

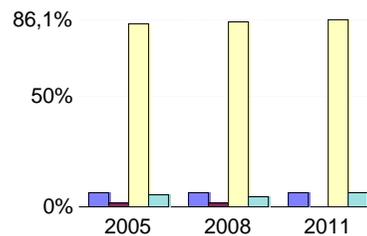
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	392	14,5%	272	9,6%	235	9,1%
Toujours	1 464	54,3%	1 746	61,3%	1 675	64,6%
Très souvent	249	9,2%	288	10,1%	255	9,8%
Souvent	118	4,4%	115	4,0%	118	4,6%
Parfois	92	3,4%	86	3,0%	76	2,9%
Jamais	82	3,0%	59	2,1%	48	1,9%
Sans opinion	301	11,2%	280	9,8%	186	7,2%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



67. Est-ce que les plats chauds ont été servis à la bonne température? Ils étaient...

Uniquement 2005 à 2011

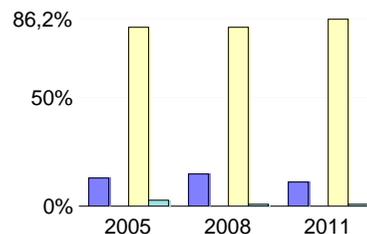
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	176	6,5%	201	7,1%	174	6,7%
Trop chauds	63	2,3%	62	2,2%	18	0,7%
A la bonne température	2 296	85,1%	2 430	85,4%	2 232	86,1%
Trop froids	163	6,0%	153	5,4%	169	6,5%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



68. Est-ce que les plats froids ont été servis à la bonne température? Ils étaient...

Uniquement 2005 à 2011

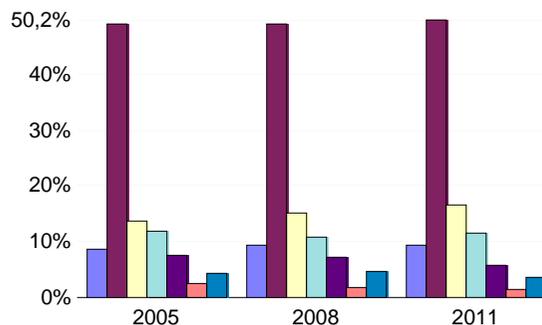
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	351	13,0%	429	15,1%	311	12,0%
Trop chauds	12	0,4%	19	0,7%	8	0,3%
A la bonne température	2 250	83,4%	2 371	83,3%	2 235	86,2%
Trop froids	85	3,2%	27	0,9%	39	1,5%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



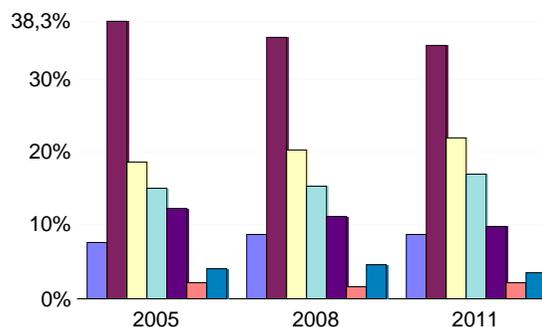
69. Les repas servis ont-ils été à votre goût?

Uniquement 2005 à 2011

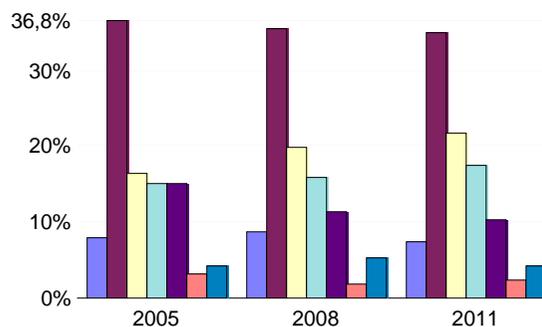
Matin	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	244	9,0%	271	9,5%	253	9,8%
Toujours	1 341	49,7%	1 415	49,7%	1 301	50,2%
Très souvent	374	13,9%	440	15,5%	437	16,9%
Souvent	330	12,2%	315	11,1%	307	11,8%
Parfois	212	7,9%	208	7,3%	154	5,9%
Jamais	71	2,6%	56	2,0%	45	1,7%
Sans opinion	126	4,7%	141	5,0%	96	3,7%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



Midi	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	213	7,9%	259	9,1%	233	9,0%
Toujours	1 033	38,3%	1 033	36,3%	913	35,2%
Très souvent	515	19,1%	587	20,6%	579	22,3%
Souvent	418	15,5%	446	15,7%	448	17,3%
Parfois	338	12,5%	327	11,5%	263	10,1%
Jamais	66	2,4%	55	1,9%	59	2,3%
Sans opinion	115	4,3%	139	4,9%	98	3,8%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



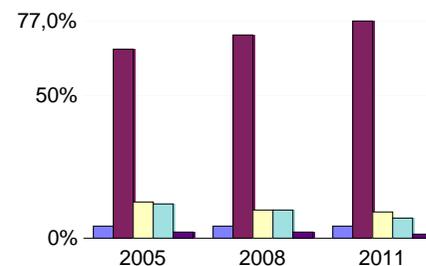
Soir	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	217	8,0%	253	8,9%	199	7,7%
Toujours	992	36,8%	1 019	35,8%	915	35,3%
Très souvent	452	16,8%	573	20,1%	570	22,0%
Souvent	415	15,4%	460	16,2%	458	17,7%
Parfois	412	15,3%	327	11,5%	274	10,6%
Jamais	90	3,3%	59	2,1%	64	2,5%
Sans opinion	120	4,4%	155	5,4%	113	4,4%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



70. Étiez-vous au régime pendant votre séjour à l'hôpital?

Uniquement 2005 à 2011

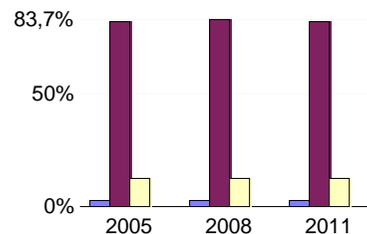
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	116	4,3%	141	5,0%	121	4,7%
Non	1 820	67,5%	2 052	72,1%	1 996	77,0%
Oui, mais une partie du séjour seulement	356	13,2%	297	10,4%	242	9,3%
Oui, toute la durée du séjour	337	12,5%	290	10,2%	189	7,3%
Je ne sais pas	69	2,6%	66	2,3%	45	1,7%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



71. Comment jugez-vous la propreté de votre chambre?

Uniquement 2005 à 2011

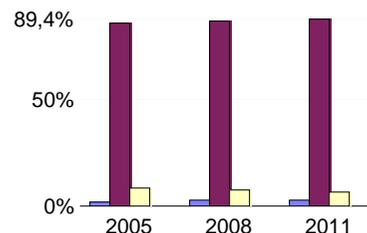
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	78	2,9%	84	3,0%	88	3,4%
Totalement propre	2 242	83,1%	2 383	83,7%	2 169	83,6%
Propre en partie	363	13,5%	363	12,8%	332	12,8%
Pas du tout propre	15	0,6%	16	0,6%	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



72. Comment jugez-vous la propreté de votre literie?

Uniquement 2005 à 2011

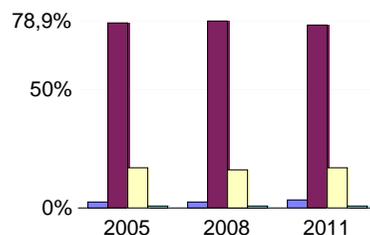
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	72	2,7%	85	3,0%	81	3,1%
Totalement propre	2 373	88,0%	2 526	88,8%	2 318	89,4%
Propre en partie	241	8,9%	221	7,8%	190	7,3%
Pas du tout propre	12	0,4%	14	0,5%	4	0,2%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



**73. Comment jugez-vous la propreté des sanitaires (toilettes, lavabos, douches)?**

Uniquement 2005 à 2011

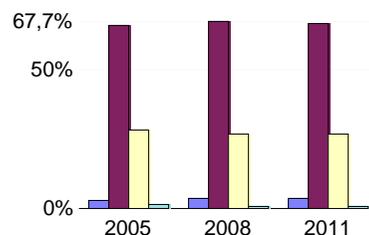
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	73	2,7%	90	3,2%	89	3,4%
Totalement propre	2 121	78,6%	2 245	78,9%	2 018	77,8%
Propre en partie	460	17,0%	473	16,6%	449	17,3%
Pas du tout propre	44	1,6%	38	1,3%	37	1,4%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



**74. Lorsque vous aviez besoin des sanitaires (toilettes, lavabos, douches), ils étaient...**

Uniquement 2005 à 2011

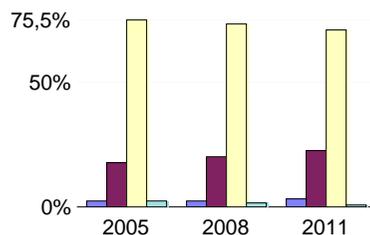
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	87	3,2%	113	4,0%	98	3,8%
Toujours disponibles	1 800	66,7%	1 927	67,7%	1 750	67,5%
Souvent disponibles	771	28,6%	767	27,0%	709	27,3%
Rarement disponibles	40	1,5%	39	1,4%	36	1,4%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



**75. Comment jugez-vous la température de votre chambre?**

Uniquement 2005 à 2011

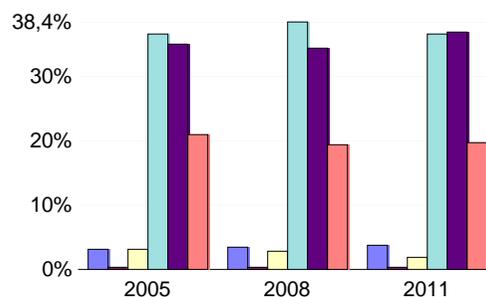
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	78	2,9%	85	3,0%	94	3,6%
Trop chaude	498	18,5%	592	20,8%	601	23,2%
A la bonne température	2 036	75,5%	2 106	74,0%	1 856	71,6%
Trop froide	86	3,2%	63	2,2%	42	1,6%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



76. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel de nettoyage de votre chambre? Etait-elle plutôt...

Uniquement 2005 à 2011

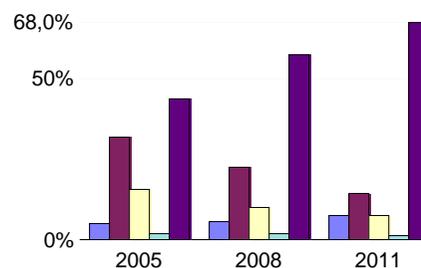
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	92	3,4%	106	3,7%	100	3,9%
Mauvaise	9	0,3%	17	0,6%	13	0,5%
Médiocre	89	3,3%	86	3,0%	51	2,0%
Bonne	990	36,7%	1 094	38,4%	954	36,8%
Très bonne	950	35,2%	985	34,6%	961	37,1%
Excellente	568	21,1%	558	19,6%	514	19,8%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



77. Comment jugez-vous le mode d'emploi écrit du téléphone?

Uniquement 2005 à 2011

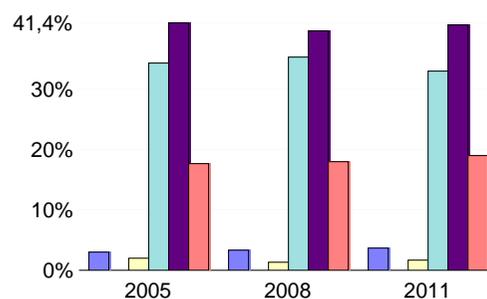
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	141	5,2%	177	6,2%	198	7,6%
Totalement clair	873	32,4%	648	22,8%	377	14,5%
Clair en partie	425	15,8%	299	10,5%	212	8,2%
Pas du tout clair	64	2,4%	65	2,3%	44	1,7%
Je n'ai pas demandé de téléphone	1 195	44,3%	1 657	58,2%	1 762	68,0%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



78. Globalement, comment avez-vous trouvé les aspects hôteliers (confort, repas, propreté,...) de votre séjour à l'hôpital?

Uniquement 2005 à 2011

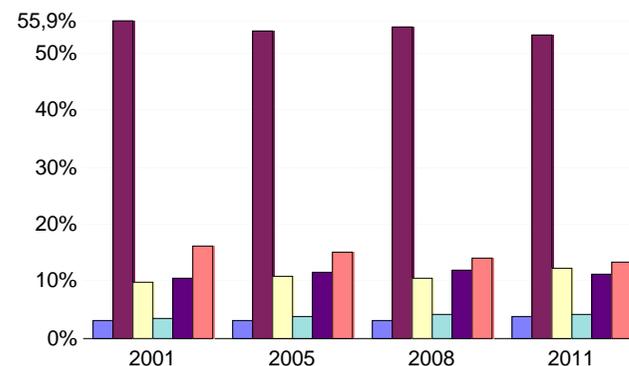
	2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	85	3,2%	102	3,6%	98	3,8%
Mauvais	8	0,3%	6	0,2%	7	0,3%
Médiocres	58	2,1%	47	1,7%	50	1,9%
Bons	941	34,9%	1 025	36,0%	867	33,4%
Très bons	1 118	41,4%	1 146	40,3%	1 071	41,3%
Excellents	488	18,1%	520	18,3%	500	19,3%
<b>Total</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



## RETOUR À LA MAISON

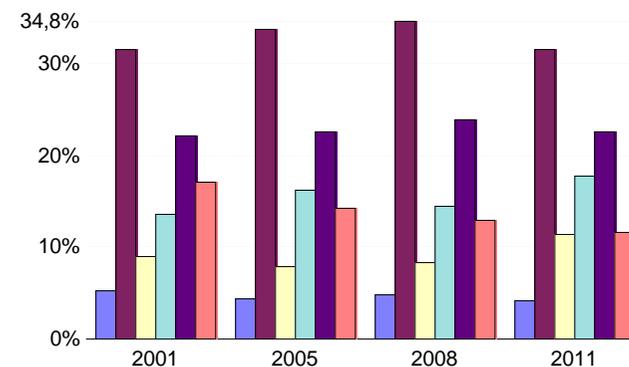
79. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi vous devez suivre votre traitement ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	32	3,5%	94	3,5%	99	3,5%	102	3,9%
Oui, tout à fait	518	55,9%	1 464	54,3%	1 561	54,8%	1 390	53,6%
Oui, en partie	93	10,0%	297	11,0%	307	10,8%	327	12,6%
Non	33	3,6%	109	4,0%	121	4,3%	117	4,5%
Je n'ai pas eu besoin d'explications	99	10,7%	321	11,9%	347	12,2%	300	11,6%
Je n'ai pas eu de traitement à suivre	152	16,4%	413	15,3%	411	14,4%	357	13,8%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



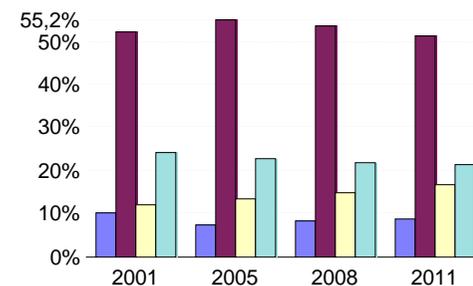
80. Vous a-t-on prévenu à l'hôpital des effets indésirables de vos médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez vous ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	51	5,5%	119	4,4%	138	4,8%	112	4,3%
Oui, tout à fait	295	31,8%	916	34,0%	990	34,8%	823	31,7%
Oui, en partie	85	9,2%	217	8,0%	242	8,5%	298	11,5%
Non	128	13,8%	441	16,3%	419	14,7%	466	18,0%
Je n'ai pas eu besoin d'explications	207	22,3%	613	22,7%	683	24,0%	590	22,8%
Je n'ai pas eu de médicaments à prendre	161	17,4%	392	14,5%	374	13,1%	304	11,7%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



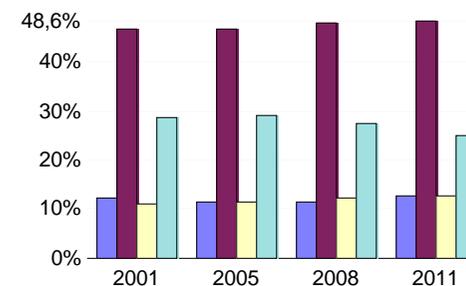
81. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a expliqué les signes d'alerte liés à votre maladie ou à votre opération, que vous devez surveiller une fois rentré(e) chez vous ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	97	10,5%	211	7,8%	246	8,6%	238	9,2%
Oui, tout à fait	486	52,4%	1 489	55,2%	1 535	53,9%	1 342	51,8%
Oui, en partie	115	12,4%	377	14,0%	429	15,1%	444	17,1%
Non	229	24,7%	621	23,0%	636	22,3%	569	21,9%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



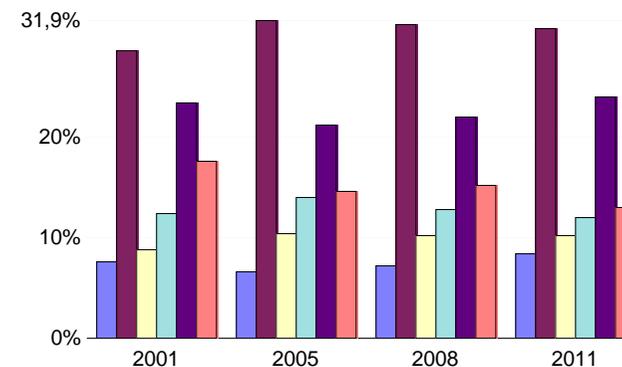
**82. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a dit quand vous pourriez reprendre vos activités habituelles (par exemple votre travail ou recommencer à conduire) ?**

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	116	12,5%	321	11,9%	329	11,6%	336	13,0%
Oui, tout à fait	436	47,0%	1 266	46,9%	1 376	48,3%	1 259	48,6%
Oui, vaguement	105	11,3%	315	11,7%	352	12,4%	340	13,1%
Non	270	29,1%	796	29,5%	789	27,7%	658	25,4%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



**83. Est-ce que les médecins et les infirmier(e)s ont donné à votre famille ou à vos proches toutes les informations dont ils avaient besoin pour vous aider à vous rétablir ?**

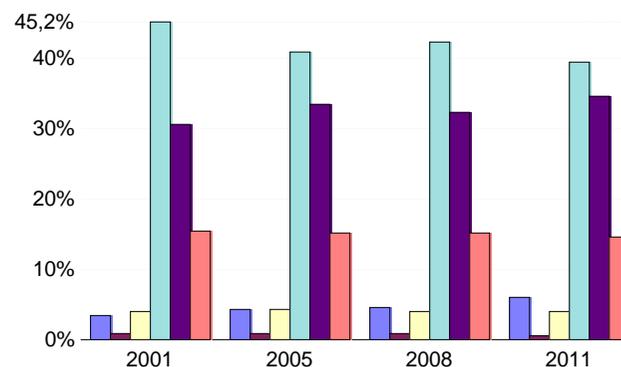
	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	72	7,8%	185	6,9%	207	7,3%	225	8,7%
Oui, tout à fait	269	29,0%	861	31,9%	899	31,6%	808	31,2%
Oui, en partie	83	9,0%	285	10,6%	296	10,4%	269	10,4%
Non	117	12,6%	384	14,2%	369	13,0%	317	12,2%
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués	220	23,7%	582	21,6%	638	22,4%	632	24,4%
Ma famille n'a pas voulu/eu besoin de parler	166	17,9%	401	14,9%	437	15,4%	342	13,2%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



## IMPRESSION GÉNÉRALE

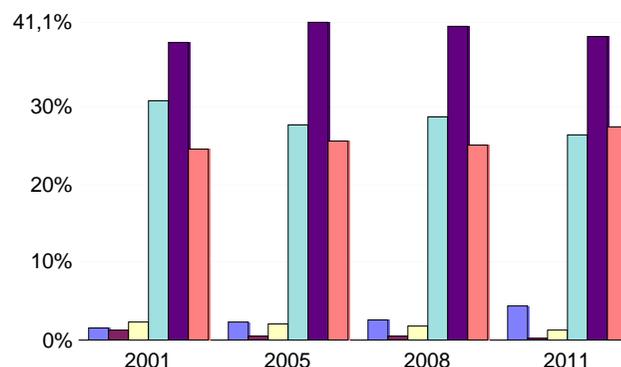
### 84. Comment jugez-vous la collaboration entre les médecins et les infirmier(e)s ?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	33	3,6%	118	4,4%	131	4,6%	162	6,2%
Mauvaise	8	0,9%	26	1,0%	31	1,1%	18	0,7%
Médiocre	38	4,1%	122	4,5%	117	4,1%	106	4,1%
Bonne	419	45,2%	1 108	41,1%	1 207	42,4%	1 028	39,6%
Très bonne	285	30,7%	910	33,7%	928	32,6%	898	34,6%
Excellente	144	15,5%	414	15,3%	432	15,2%	381	14,7%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



### 85. Dans l'ensemble, que pensez-vous des soins que vous avez reçus à l'hôpital ? Etaient-ils ...

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	15	1,6%	66	2,4%	74	2,6%	117	4,5%
Mauvais	13	1,4%	16	0,6%	15	0,5%	12	0,5%
Médiocres	22	2,4%	57	2,1%	57	2,0%	40	1,5%
Bons	288	31,1%	752	27,9%	823	28,9%	689	26,6%
Très bons	358	38,6%	1 108	41,1%	1 155	40,6%	1 020	39,3%
Excellents	231	24,9%	699	25,9%	722	25,4%	715	27,6%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>



### 86. Est-ce que vous recommanderiez cet hôpital à vos amis ou à votre famille?

	2001		2005		2008		2011	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Non réponse	19	2,0%	78	2,9%	82	2,9%	126	4,9%
Oui, tout à fait	681	73,5%	1 938	71,8%	2 092	73,5%	1 818	70,1%
Oui, probablement	180	19,4%	578	21,4%	569	20,0%	572	22,1%
Non	47	5,1%	104	3,9%	103	3,6%	77	3,0%
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 698</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 846</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 593</b>	<b>100,0%</b>

