

# Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë Parents

---

Rapport comparatif national

Mesure 2016

Mai 2017, Version 1.0

## Mentions légales

---

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë, parents Rapport comparatif national, mesure 2016
Année	Mai 2017
Auteurs	Dr. phil. Hakim Ben Salah ESOPE, IUMSP Lausanne Dr. ès. sc. Anita Savidan-Niederer 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 Anne Claussen, Universitätsspital Basel Adriana Degiorgi, Ospedale Regionale Cantonale Andrea Dobrin, Psychiatrische Dienstleistungen Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis, ab April 2017 Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg, ab April 2017 Dr. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr. phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Dr. med. Norbert Rose, Kantonsspital St. Gallen, bis April 2017 Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr. Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Klinik Valens
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berne 6 T 031 511 38 48, <a href="mailto:daniela.zahnd@anq.ch">daniela.zahnd@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

## Sommaire

---

Mentions légales.....	2
Liste des tableaux et figures.....	4
Résumé.....	5
<b>1 Introduction.....</b>	<b>6</b>
1.1 Contexte.....	6
1.2 Objectifs du rapport.....	6
<b>2 Méthode.....</b>	<b>7</b>
2.1 Type d'étude.....	7
2.2 Population.....	7
2.3 Mesures.....	7
2.4 Analyses statistiques.....	7
<b>3 Résultats.....</b>	<b>9</b>
3.1 Description de l'échantillon.....	9
3.1.1 Taux de réponse.....	9
3.1.2 Caractéristiques des enfants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire.....	10
3.2 Satisfaction des parents d'enfants (<16 ans) hospitalisés en médecine somatique aigue : résultats principaux.....	12
3.3 Evolution 2013-2016 du niveau de satisfaction des parents.....	17
3.4 Résultats stratifiés.....	18
3.4.1 Âge des enfants.....	18
3.4.2 Type d'hôpital/service.....	18
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction.....	20
<b>4 Conclusion.....</b>	<b>26</b>
<b>5 Annexe.....</b>	<b>28</b>

## Liste des tableaux et figures

---

Tableau 1 : Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2016.....	9
Tableau 2 : Taux de réponses selon le type de l'hôpital.....	9
Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux 2016 pour chaque question.....	16
Tableau 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2013-2016) .....	28
Tableau 5 : Moyennes et intervalles de confiance selon l'âge des enfants .....	28
Tableau 6 : Moyennes et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service.....	28
Tableau 7 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2015 et 2016 .....	29
Questionnaire: Satisfaction des parents concernant le séjour hospitalier de leur enfant .....	30
Figure 1 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants .....	10
Figure 2 : Distribution de l'âge des enfants en 2016 .....	10
Figure 3 : Distribution du genre des enfants (2013-2016) .....	11
Figure 4 : Distribution du type d'assurance des enfants (2013-2016) .....	11
Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2013-2016) .....	12
Figure 6 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1 .....	13
Figure 7 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2 .....	13
Figure 8 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3 .....	14
Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4 .....	14
Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5 .....	15
Figure 11 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus .....	17
Figure 12 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans) .....	18
Figure 13 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service .....	19
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées) .....	21
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées) .....	22
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées) .....	23
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées) .....	24
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées) .....	25



## Résumé

---

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des parents d'enfants (de 0 à 15 ans) hospitalisés en soins somatiques aigus est réalisée annuellement depuis 2013. Ce rapport présente une analyse des données de cette enquête pour l'année 2016, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2016 (40.3 %) est légèrement inférieur à celui des années précédentes (43.3% au maximum, en 2013), les caractéristiques socio-démographiques des enfants sont restées globalement stables depuis 2013.

Le niveau de satisfaction est très élevé, puisqu'il est supérieur à huit sur dix pour toutes les questions. La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect obtient le plus haut niveau de satisfaction, alors que les questions concernant la recommandation de l'hôpital et la qualité des soins prodigués à l'enfant obtiennent les scores les moins élevés. Les comparaisons dans le temps montrent que ces résultats sont stables depuis 2013.

Le rapport présente des résultats stratifiés selon des facteurs susceptibles d'impacter le niveau de satisfaction. Ces résultats montrent, que le niveau de satisfaction est légèrement plus élevé pour les parents d'enfants âgés de 2 ans et plus, sur toutes les questions. Les graphiques en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par hôpital/service – révèlent que pour les questions 2, 4 et 5, au moins 95% des résultats se situent dans les limites de l'intervalle de confiance à 95%, ce qui signifie que les niveaux de satisfaction varient peu entre les hôpitaux/services. La variation est plus importante pour les questions 1 et 3 que pour les autres questions, puisque plus de 5% des hôpitaux/services se trouvent en dehors de l'intervalle de confiance à 95%.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait que les caractéristiques de la population source d'enfants éligibles ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. De plus, peu de données socio-démographiques sont disponibles (âge, genre, type d'assurance) et elles permettent seulement de suivre l'évolution des caractéristiques des enfants au cours du temps.

## 1 Introduction

---

### 1.1 Contexte

Le jugement par les patients<sup>1</sup> de la qualité des prestations fournies par un hôpital 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 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 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 parents d'enfants hospitalisés en médecine somatique aigue fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ. Ainsi, les hôpitaux et les cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. En 2016, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013, conformément au règlement des données de l'ANQ (2).

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, cela permet aux hôpitaux/services de participer tout en le combinant à d'autres questionnaires plus complets. En tout, six hôpitaux ont effectué cette combinaison en 2016.

### 1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport comparatif est de donner une image de la satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse en 2016 et de comparer ces résultats à ceux des années précédentes. Il présente ainsi les résultats pour l'ensemble des hôpitaux/services suisses ayant une activité stationnaire de pédiatrie.

---

<sup>1</sup> Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

## 2 Méthode

---

### 2.1 Type d'étude

Cette étude comparative utilise les données issues de l'enquête ANQ de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en septembre 2016 en Suisse, ainsi que les résultats des enquêtes des années précédentes (2013-2015). L'édition 2016 de l'enquête est la quatrième.

### 2.2 Population

La population ciblée par cette enquête comprend les parents de tous les enfants<sup>2</sup> âgés de 0 à 15 ans hospitalisés en soins somatiques aigus et sortis en septembre 2016 d'un (a) service pédiatrique d'hôpital de soins aigus ou (b) d'un hôpital pédiatrique ou service pédiatrique d'hôpital universitaire<sup>3</sup>; les enfants décédés et celles et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

### 2.3 Mesures

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

- (1) recommandation de l'hôpital à des amis ou des parents ;
- (2) qualité des soins reçus dans l'hôpital ;
- (3) clarté des réponses données par les médecins ;
- (4) clarté des réponses fournies par les infirmier(ère)s ;
- (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.

### 2.4 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. L'âge correspond à la différence entre l'année d'enquête et l'année de naissance des enfants. L'enquête ayant lieu en septembre, les enfants âgés de 2 ans, par exemple, ont entre 1 an et 9 mois et 2 ans et 9 mois. Cette différence se retrouve dans toutes les catégories d'âge.

Des comparaisons dans le temps sont présentées pour toutes ces variables et pour les quatre années de l'enquête (2013 à 2016)

#### *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, et mettent en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e. la proportion des quatre modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le

---

<sup>2</sup> Dans ce rapport, le terme « enfant » désigne tout patient éligible de 0 à 15 ans hospitalisé dans un hôpital/service suisse ayant une activité stationnaire de pédiatrie.

<sup>3</sup> Ce rapport distingue d'une part les services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus (services pédiatr.) et, d'autre part, les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (pédiatr./univ.). La dénomination hôpital/service est un terme générique désignant l'une et/ou l'autre de ces entités.

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.

#### *Comparaisons dans le temps*

Des comparaisons dans le temps (2013-2016) sont également présentées pour chacune des cinq questions de satisfaction

#### *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 enfants (âge) et type d'hôpital/service (services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus vs hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires). Elles ont été conduites sur les données récoltées en 2016 uniquement. Le type d'assurance (base ou privée/semi-privée) et la langue du questionnaire n'ont pas été considérés, en raison d'effectifs trop bas dans certaines catégories (i. e. questionnaire en italien ; assurance privée/semi-privée).

#### *Graphiques en entonnoir*

Pour les cinq questions de satisfaction les graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes de chaque hôpital/service. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (3). Pour ces analyses, les hôpitaux/services ayant reçu moins de 25 questionnaires en retour forment une catégorie. Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir se trouve au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.5), les moyennes non ajustées, par hôpital/service, sont présentées dans les annexes (Tableau 7).

## 3 Résultats

### 3.1 Description de l'échantillon

#### 3.1.1 Taux de réponse

En 2016, quatre instituts ont récolté des données de 34 hôpitaux/services ayant participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents. Sur les 4'533 questionnaires envoyés en septembre 2016, 1'827 ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse moyen de 40.3 % (variation du taux de réponses entre un minimum de 24 % et un maximum de 80 %). 16 hôpitaux/services ont renvoyé moins de 25 questionnaires.

Tandis que le tableau 1 présente le taux de réponse des différents instituts chargés de l'enquête, le tableau 7 en annexe donne une présentation détaillée des taux de réponse par hôpital/service.

**Tableau 1 : Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2016**

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses %
ESOPE	389	169	43.4%
Mecon GmbH	1831	744	40.6%
hcri AG	2161	863	39.9%
Stevemarco sagl	152	51	33.6%
<b>Total</b>	<b>4'533</b>	<b>1'827</b>	<b>40.3%</b>

**Tableau 2 : Taux de réponses selon le type de l'hôpital**

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses %
Service pédiatrique d'hôpitaux de soins aigus	2'457	989	40.3%
Hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires	2'076	838	40.4%

Le nombre et la taille des hôpitaux/services traités par chaque institut est très variable. Ce qui peut éventuellement expliquer les différences de taux de réponse.

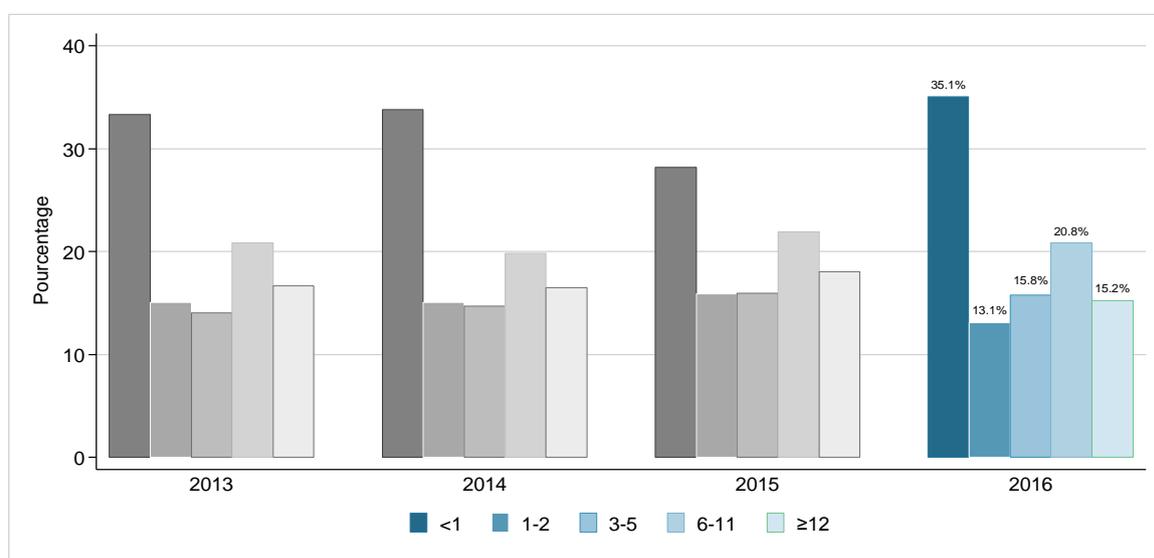
### 3.1.2 Caractéristiques des enfants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire

Les figures 1 à 4 présentent les résultats pour les variables âge, genre, type d'assurance et langue du questionnaire pour chaque année d'enquête.

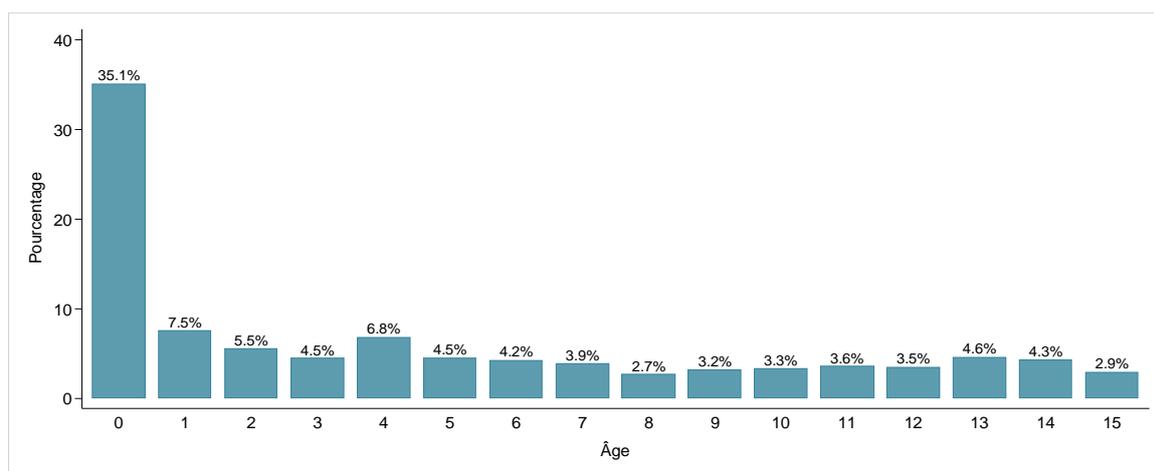
L'âge des enfants présenté dans les graphiques ci-dessous correspond à la différence entre l'année de naissance indiquée dans le questionnaire et l'année de mesure; il s'agit d'une approximation. L'enquête ayant eu lieu en septembre 2016, les enfants du groupe des "0 an" sont nés entre janvier et septembre 2016 et ont donc entre 0 et 9 mois.

En 2016, l'âge moyen est de 4.6 ans et le médian est de 3 ans.

**Figure 1 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants**



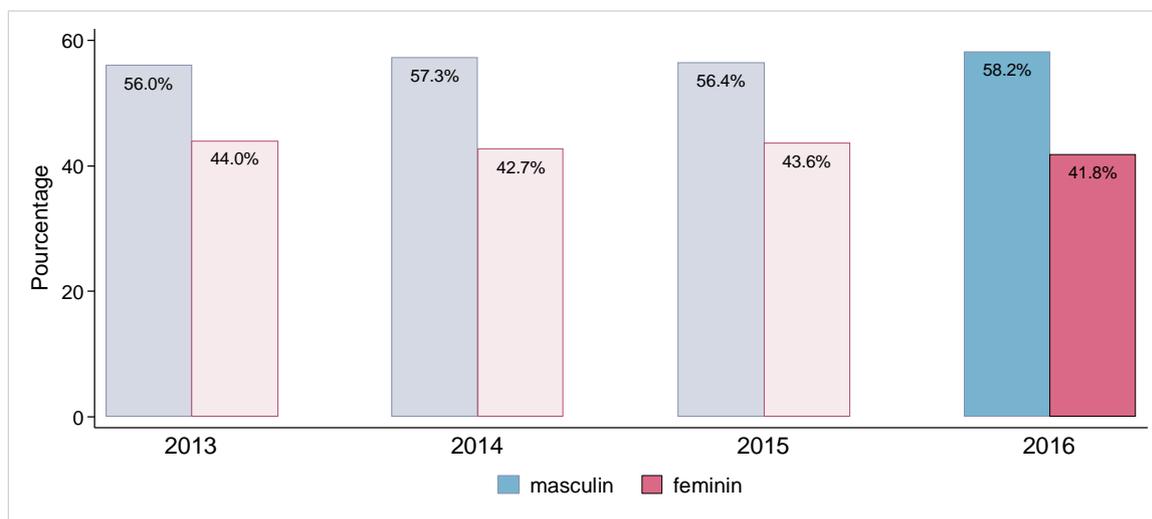
**Figure 2 : Distribution de l'âge des enfants en 2016**



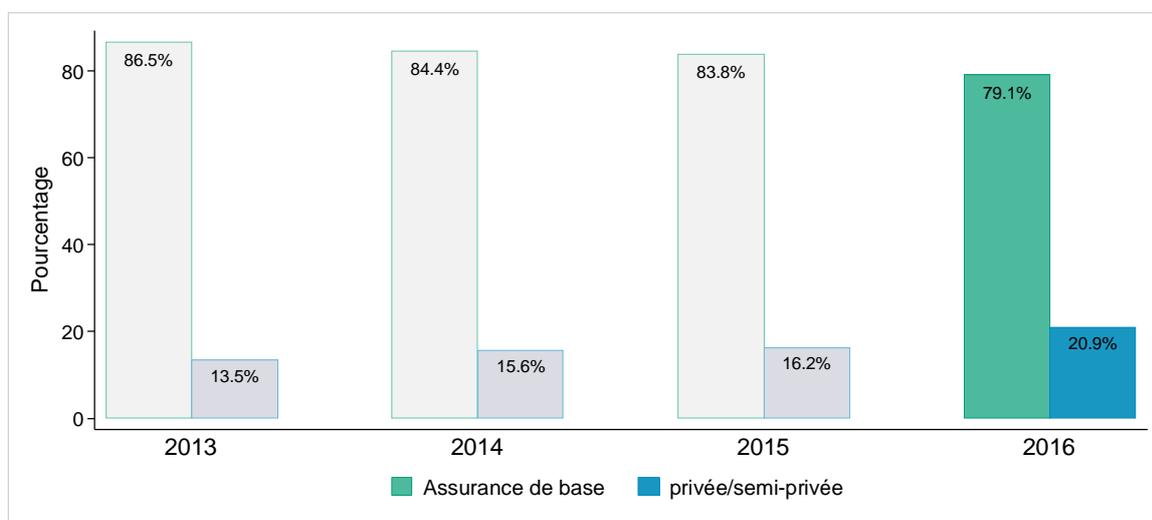
#### Commentaire:

- La distribution des classes d'âge est assez stable d'une année à l'autre (Tableau 4).
- Le groupe des enfants de moins d'un an est, de loin, le plus représenté.

**Figure 3 : Distribution du genre des enfants (2013-2016)**



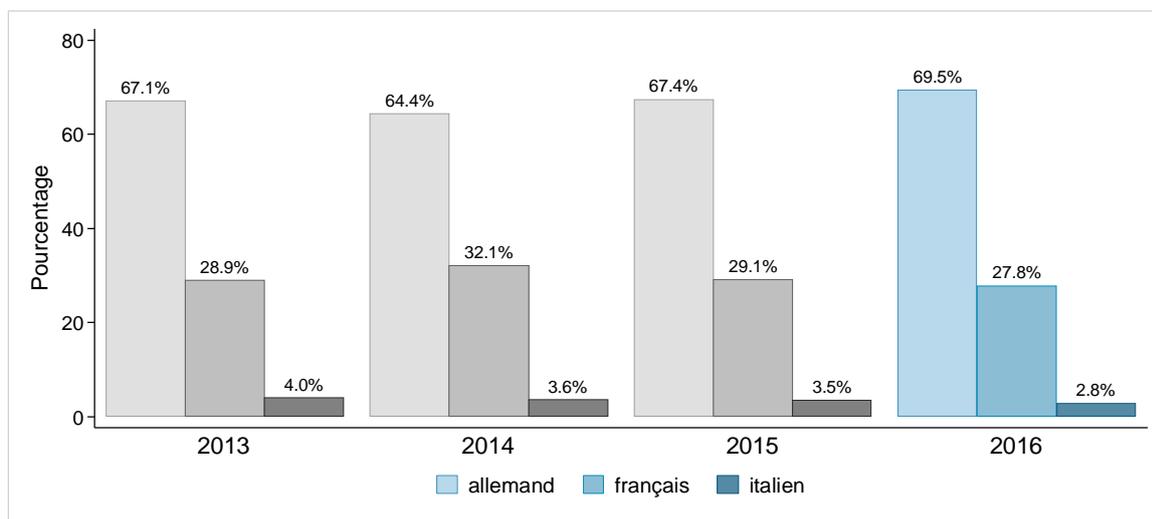
**Figure 4 : Distribution du type d'assurance des enfants (2013-2016)**



**Commentaires :**

- La proportion de filles dans le collectif d'enfants en 2016 est de 42%. Cette proportion est restée stable entre 2013 et 2016.
- La proportion d'assurés privés/semi-privés a légèrement augmenté d'année en année ; entre 2015 et 2016 , cette différence s'est accentuée.

**Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2013-2016)**



**Commentaires :**

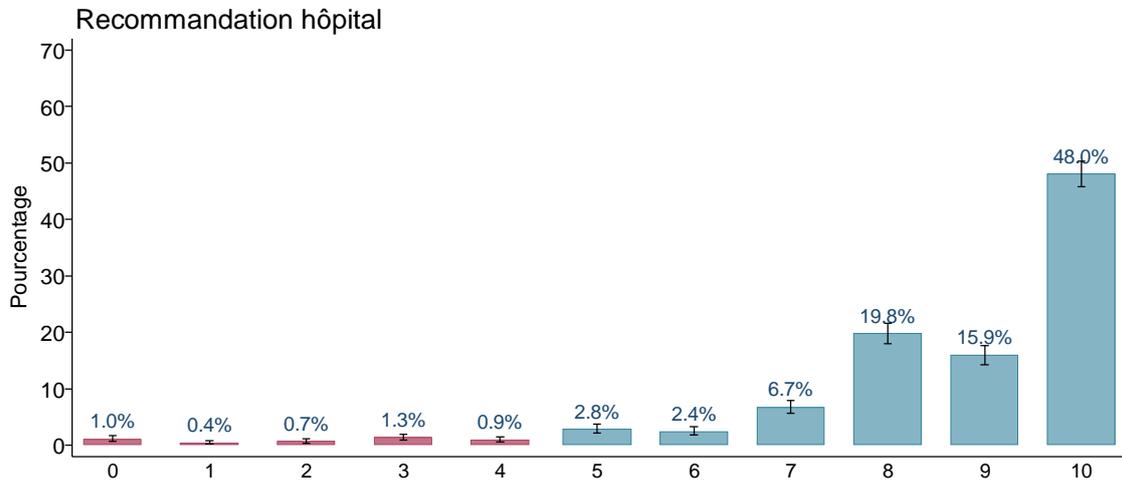
- Les proportions de questionnaires retournés selon la langue sont restées globalement stables, avec de légères fluctuations d’une année à l’autre.

### 3.2 Satisfaction des parents d’enfants (<16 ans) hospitalisés en médecine somatique aigue : résultats principaux

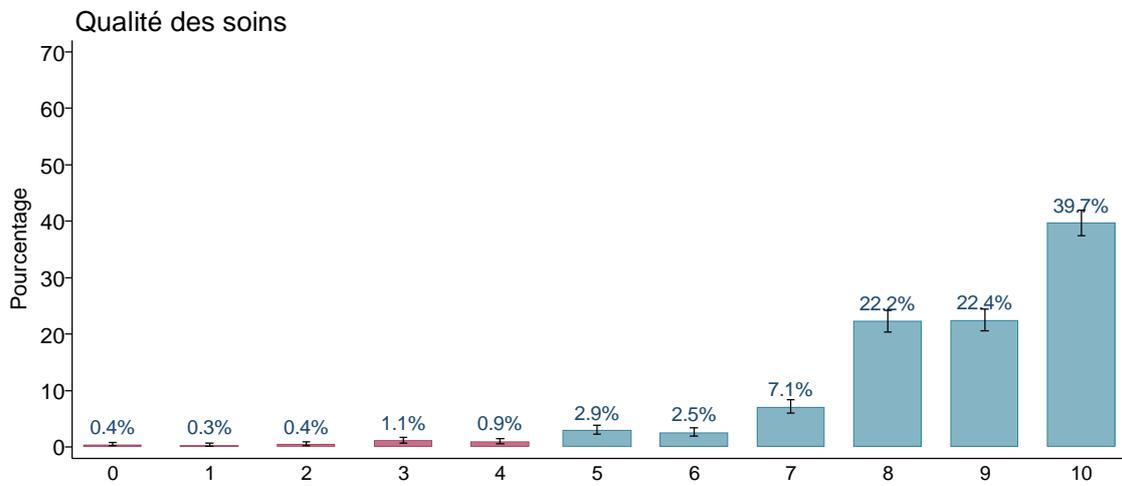
Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95% respectifs, ainsi que les taux de réponses problématiques en rouge (Figures 6 à 10) et les détails des réponses par question (Tableau 3).

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l’ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des parents d’enfants hospitalisés en Suisse.

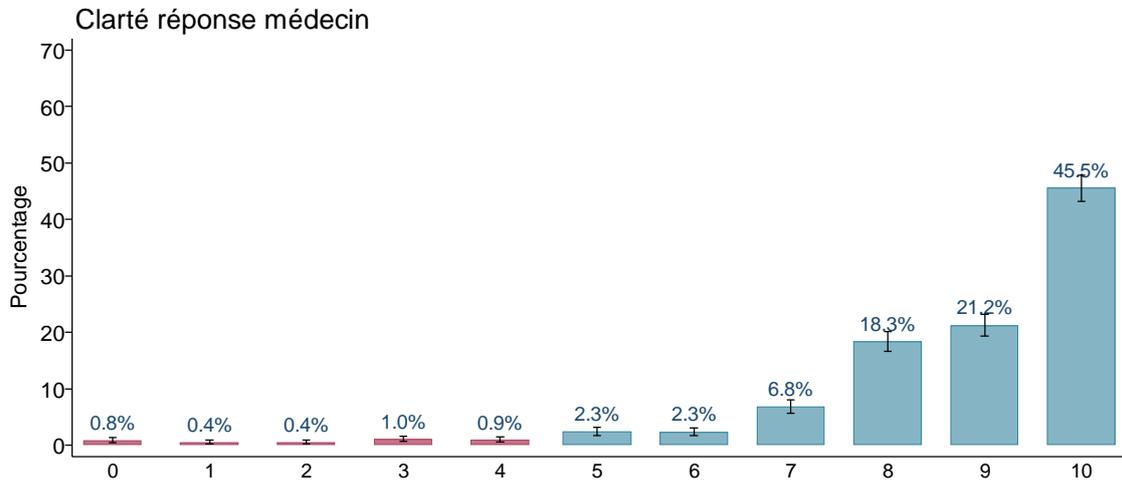
**Figure 6 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1**



**Figure 7 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2**



**Figure 8 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3**



**Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4**

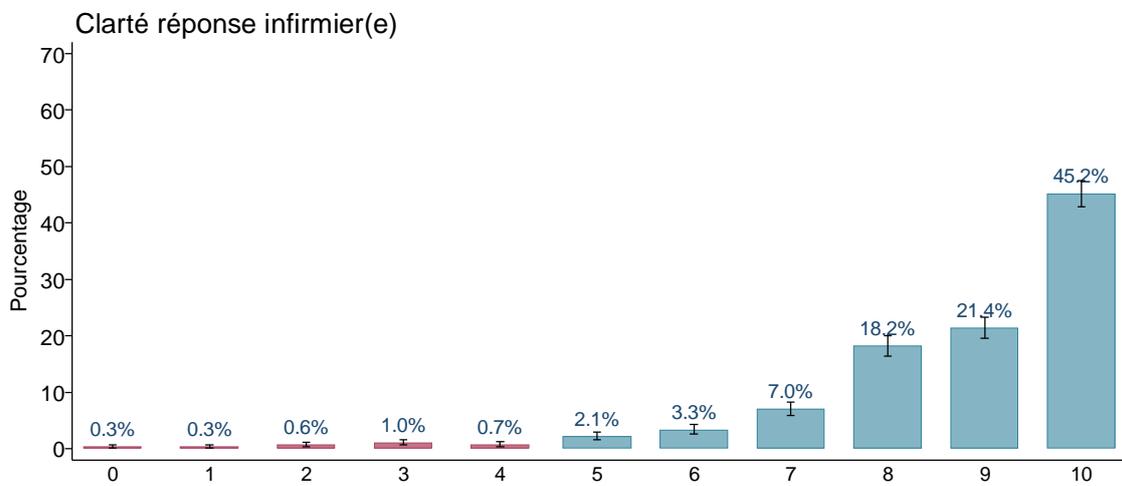
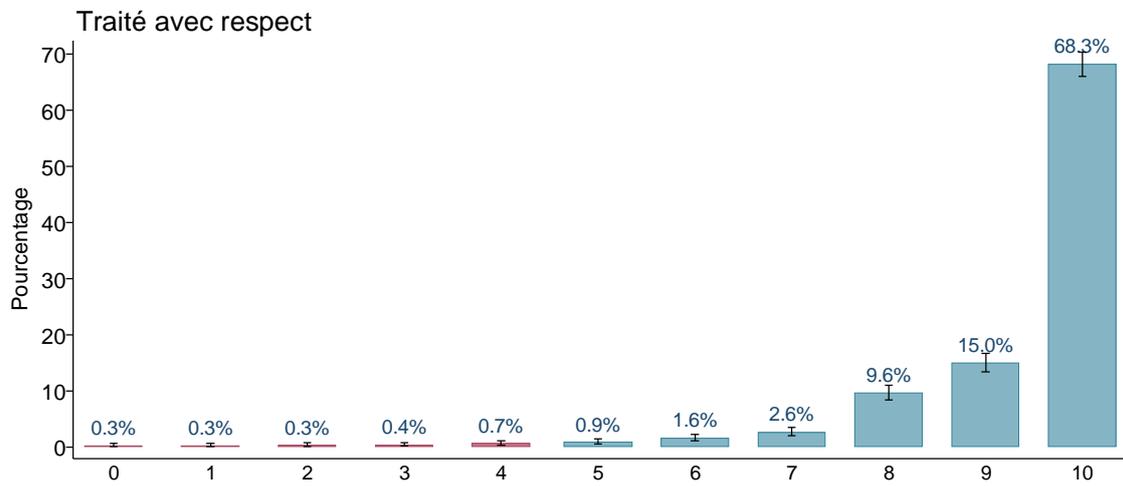


Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5



**Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux 2016 pour chaque question**

Questions	N	Mo- yenne	Intervalle de confi- ance 95%	Réponses probléma- tiques %	Sans réponse %	Réponses alternati- ves %
<b>1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?</b>	1817	8.67	[8.58, 8.75]	4.3%	0.5%	-
<b>2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital</b>	1813	8.64	[8.56, 8.72]	3.1%	0.8%	-
<b>3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?</b>	1790	8.73	[8.65, 8.81]	3.6%	1.0%	1.0%
<b>4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?</b>	1774	8.76	[8.68, 8.84]	2.9%	0.9%	2.0%
<b>5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?</b>	1816	9.32	[9.26, 9.39]	1.9%	0.6%	-

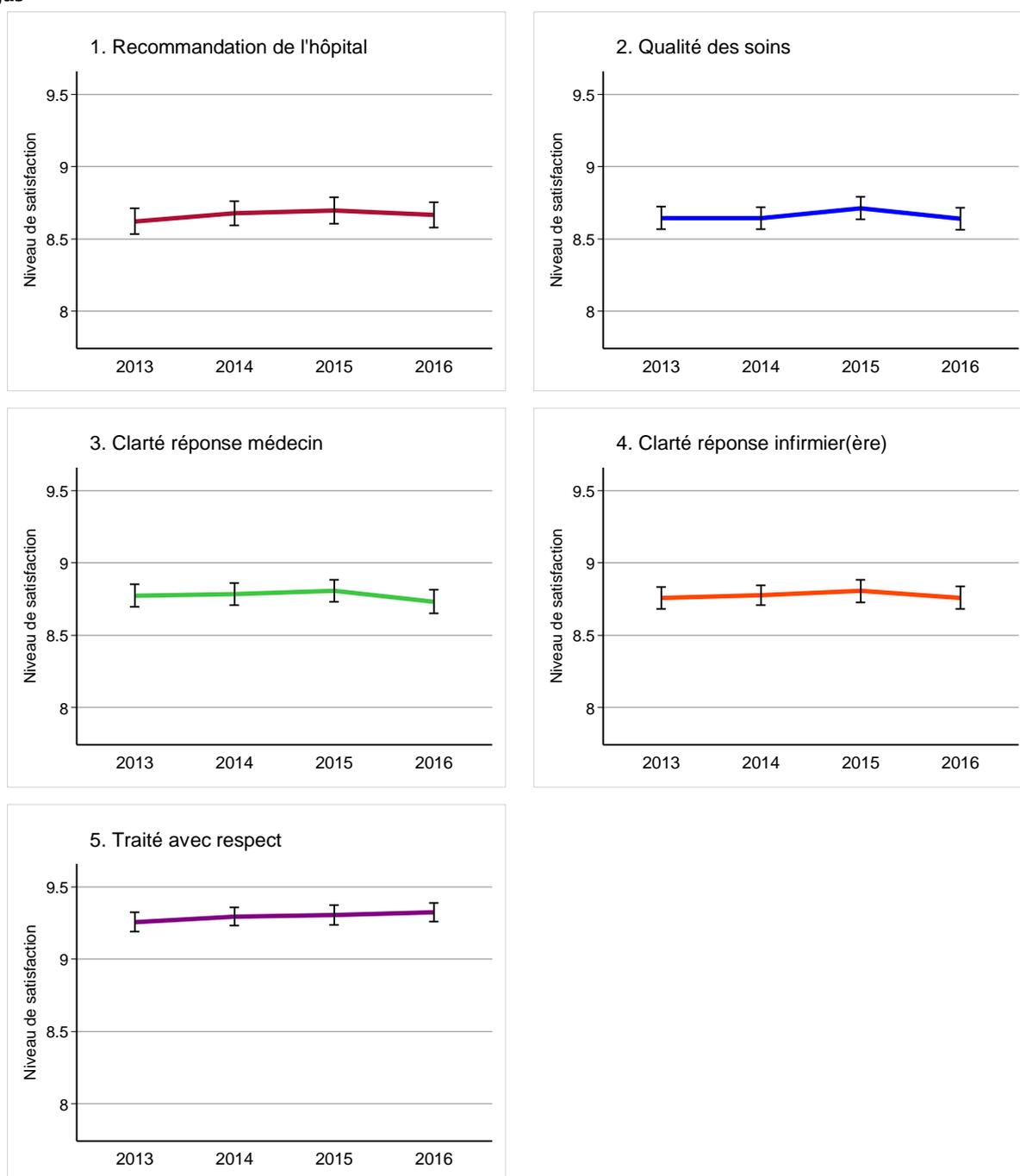
**Commentaires :**

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect (question 5) obtient le plus haut niveau de satisfaction, supérieur à 9 ; pour les quatre autres questions, le niveau de satisfaction est très similaire et se situe légèrement au-dessus de 8.5.
- La proportion de modalités de réponse maximales (9 ou 10) est la plus élevée (83%) pour la question concernant le fait d'être traité avec respect (question 5) et la moins élevée (62%) pour la question sur la qualité des soins (question 2).
- La distribution des réponses est fortement asymétrique pour toutes les questions (concentration vers le haut de l'échelle : effet plafond). L'effet plafond est le plus important pour la question 5.
- La question sur la recommandation de l'hôpital a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques (question 1), suivie de la question sur la communication avec les médecins (question 3), la qualité des soins (question 2) et la communication avec l'infirmier(e) (question 4).
- Seul 1% des réponses est manquant et très peu de personnes (1% ou 2%) ont donné une réponse alternative (cf. Annexe : questionnaire).

### 3.3 Evolution 2013-2016 du niveau de satisfaction des parents

Les moyennes 2013-2016 des réponses aux cinq questions, et leur intervalle de confiance à 95%, sont présentés dans la Figure 11 pour l'ensemble des enfants. Pour une présentation optimale des résultats, l'échelle du niveau de satisfaction a été limitée (7.8 - 9.5).

**Figure 11 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus**



### Commentaires :

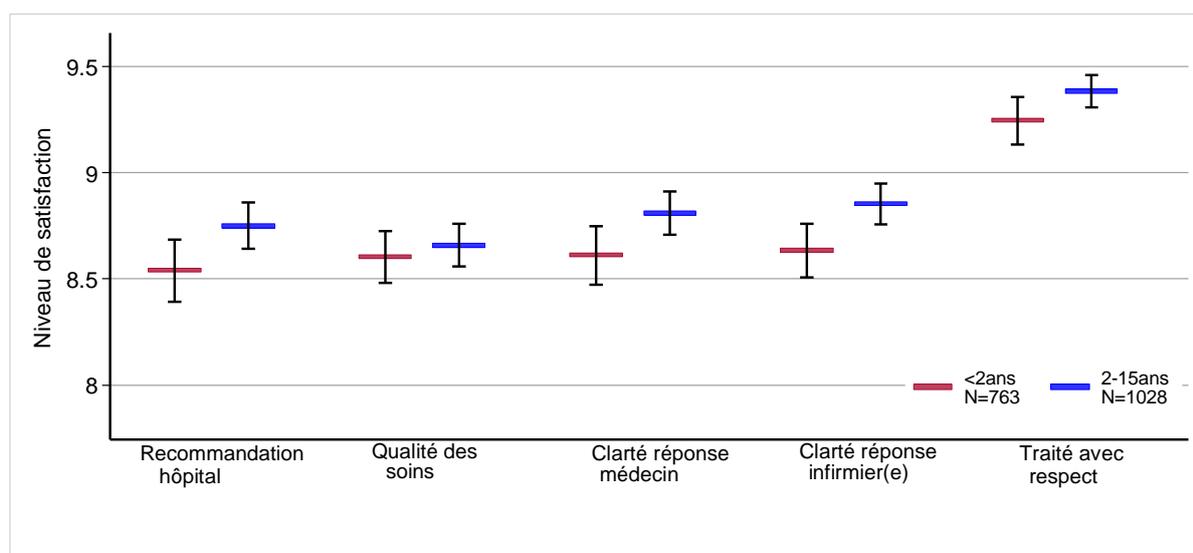
- Les moyennes du niveau de satisfaction ne diffèrent guère au cours du temps.
- Les intervalles de confiance de chaque question se chevauchent tous, ce qui indique que les variations observées peuvent s'expliquer par des fluctuations aléatoires.
- Le niveau de satisfaction de la question « traité avec respect » se situe au-dessus de celui des autres questions. Les différences de niveau de satisfaction entre les autres questions sont moindres.

## 3.4 Résultats stratifiés

Cette section présente des résultats stratifiés en fonction de facteurs liés aux enfants (âge de l'enfant) et au type d'hôpital/service (Tableaux 5 et 6).

### 3.4.1 Âge des enfants

**Figure 12 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans)**



Moyenne non ajustée et Intervalle de confiance 95%

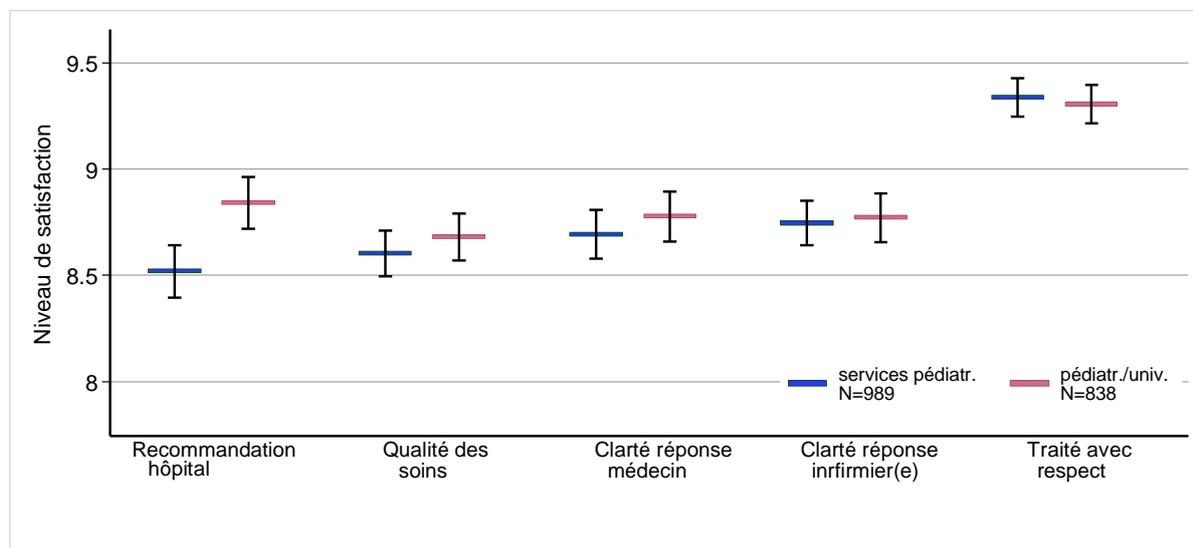
### Commentaires :

- Le niveau de satisfaction est légèrement plus élevé pour les parents d'enfants âgés de 2 ans et plus, pour toutes les questions ; ces différences ne sont toutefois pas statistiquement significatives.

### 3.4.2 Type d'hôpital/service

Cette section présente les résultats stratifiés selon deux types d'hôpitaux/services : services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus (services pédiatr.) d'une part et hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (pédiatr./univ.) d'autre part (Tableau 6).

**Figure 13 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service**



Moyenne non ajustée et Intervalle de confiance 95%

**Commentaires :**

- Les différences de niveau de satisfaction entre les deux types d'hôpitaux/services sont peu importantes, excepté pour la question concernant la recommandation de l'hôpital (question 1), pour laquelle les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (pédiatr./univ.) obtiennent un niveau de satisfaction statistiquement significativement plus élevé.

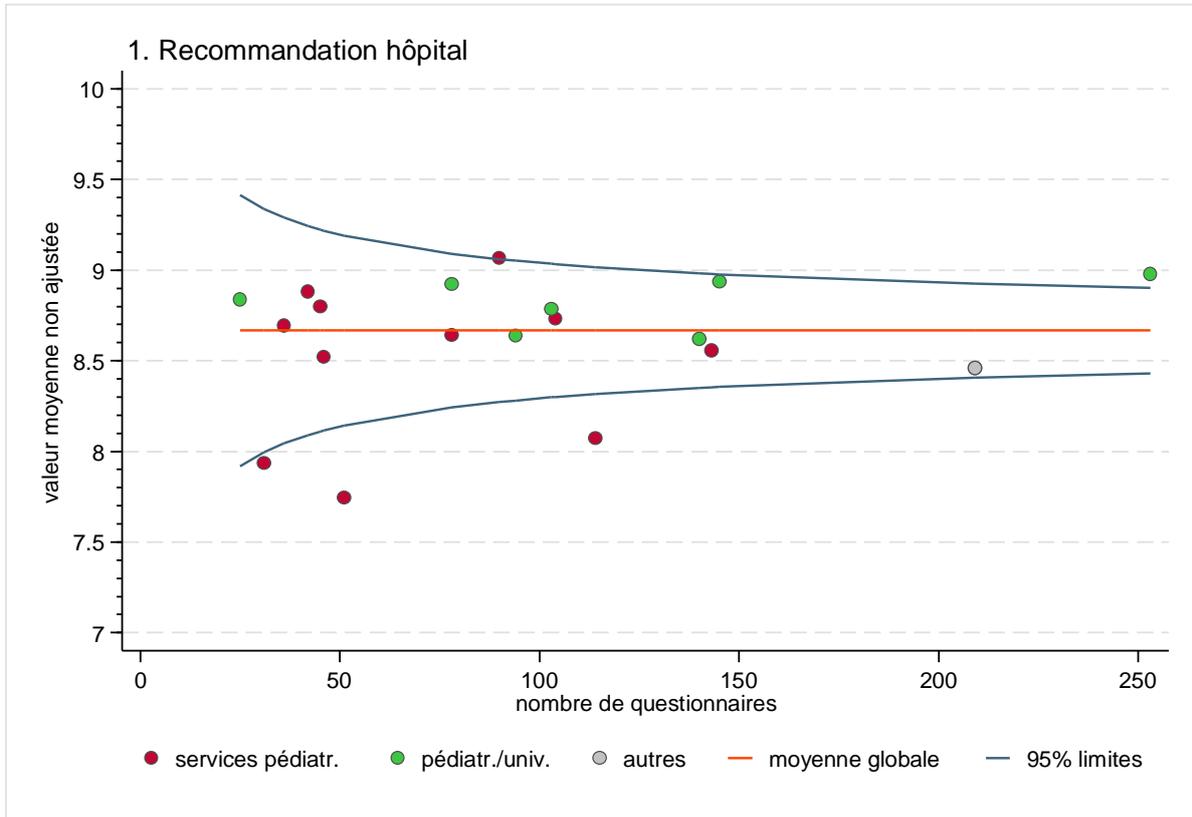
### 3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction

Les figures 14 à 18 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux/services au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ; ces derniers représentent les moyennes de tous les hôpitaux/services, pour les questions 1 à 5 séparément.

#### **Aide à l'interprétation des graphiques en entonnoir**

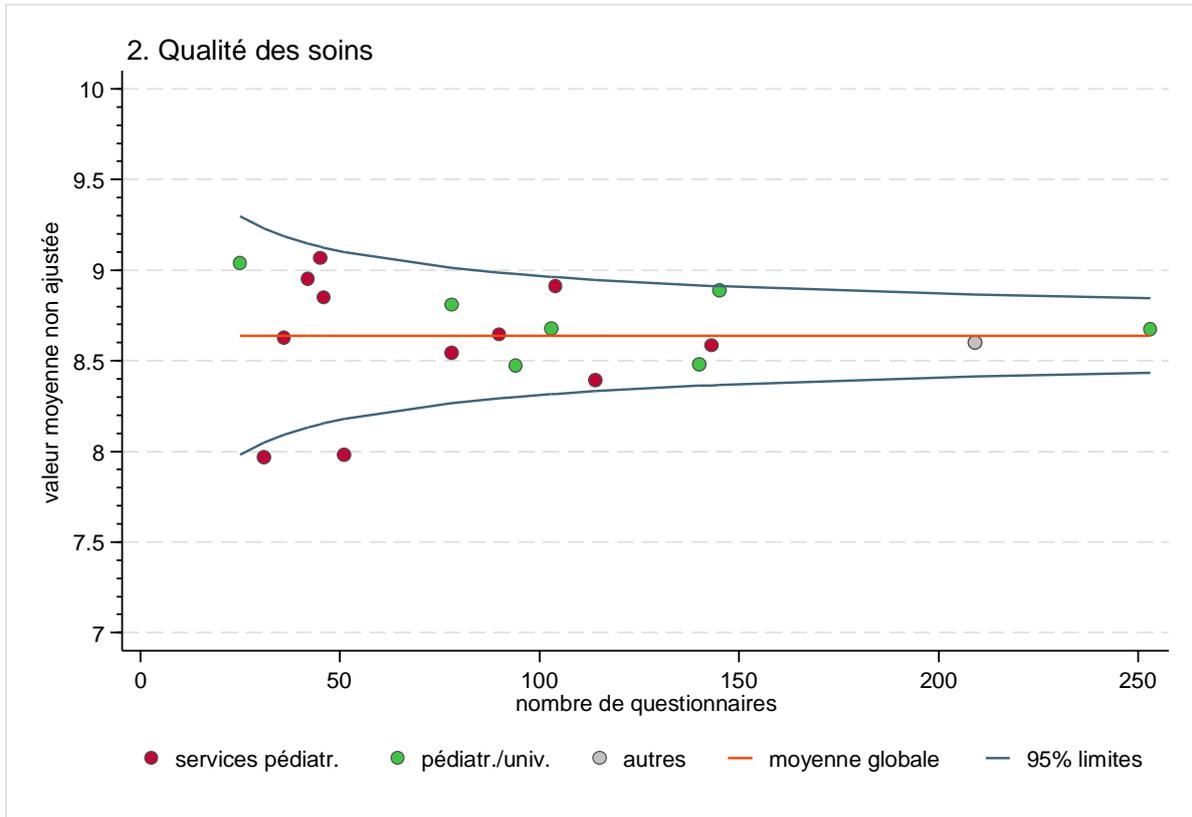
- Les valeurs des moyennes de satisfaction du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée). Pour des raisons de lisibilité, une partie seulement de l'échelle allant de 0 à 10 est représentée sur l'axe Y : de 7.0 à 10.
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires retournés.
- 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 des limites de contrôle à 95% (*control limits*, selon Spiegelhalter (3)). Ce dernier est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retourné est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point représente un hôpital/service et chaque couleur de point correspond à une catégorie d'hôpital/service : services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus (services pédiatr.) et hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (pédiatr./univ.). Les services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus ayant reçu moins de 25 questionnaires en retour sont regroupés dans la catégorie « autres ».
- Plus un hôpital/service aura retourné un nombre élevé de questionnaires, plus il se situera sur la droite du graphique. Les hôpitaux/services 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 14 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées)



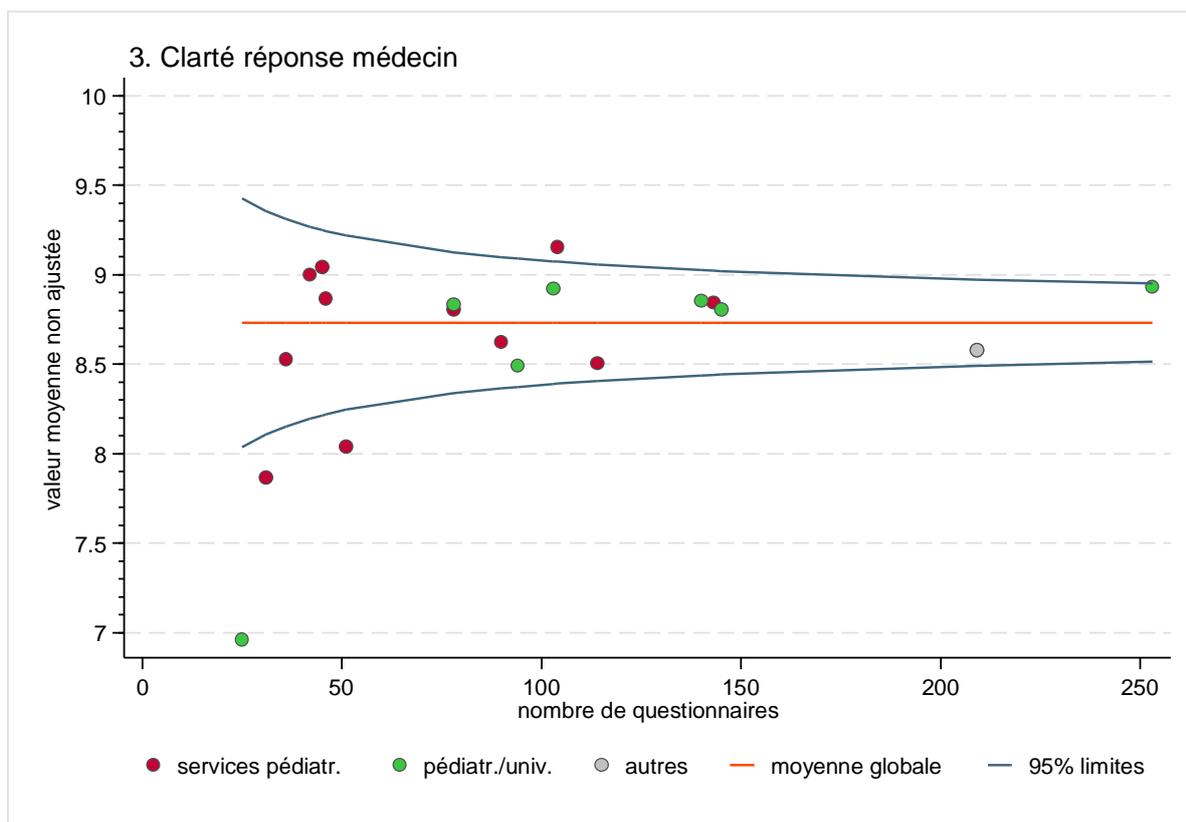
- Dans le cas de la question 1, la variation n'est probablement pas aléatoire ; car plus de 5% des hôpitaux/services se trouvent en dehors de l'entonnoir (IC 95%).

Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées)



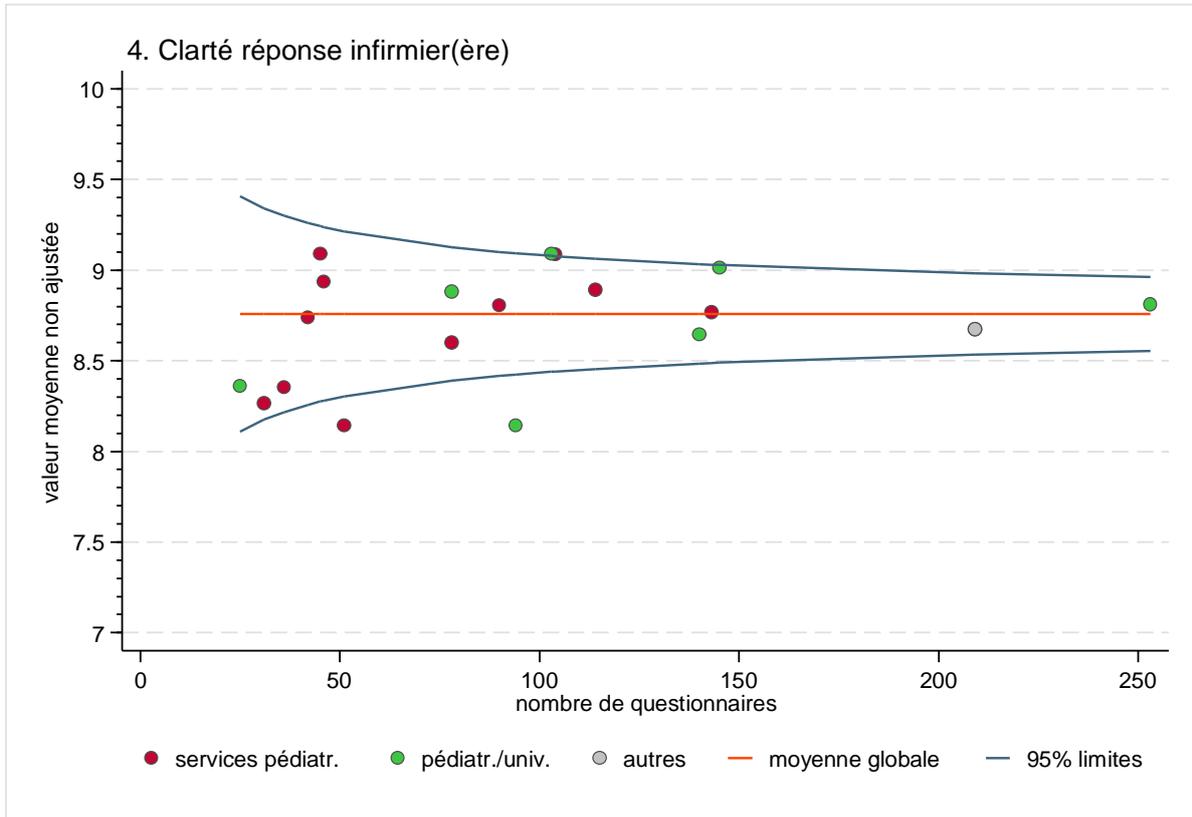
- Ce graphique en entonnoir révèle que pour la question 2, peu de données se situent à l'extérieur de l'entonnoir (et donc de l'intervalle de confiance à 95%) ; les variations sont donc probablement aléatoires.

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées)



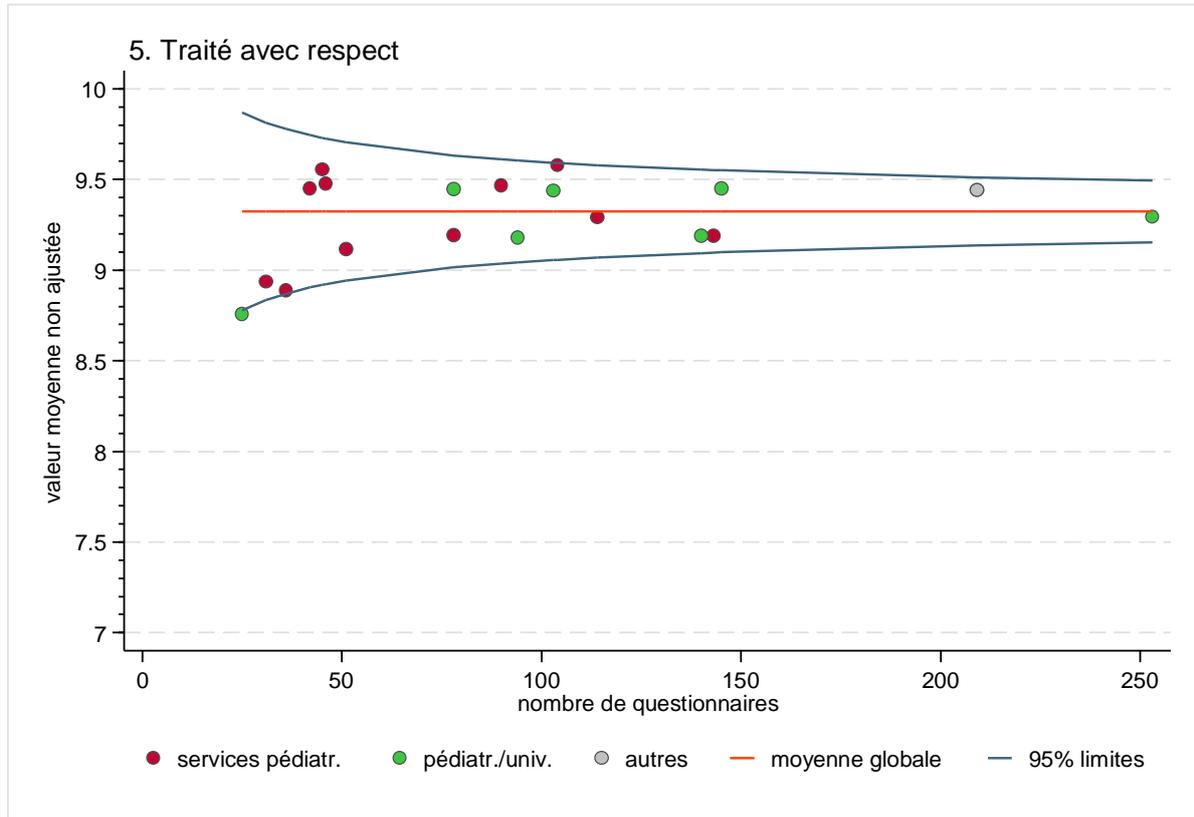
- Dans le cas de la question 3, la variation n'est probablement pas aléatoire ; car plus de 5% des hôpitaux/services se trouvent en dehors de l'entonnoir (IC 95%).

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées)



- Ce graphique en entonnoir révèle que pour la question 4, peu de données se situent à l'extérieur de l'entonnoir (et donc de l'intervalle de confiance à 95%) ; les variations sont donc probablement aléatoires.

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées)



- Ce graphique en entonnoir révèle que pour la question 5, peu de données se situent à l'extérieur de l'entonnoir (et donc de l'intervalle de confiance à 95%) ; les variations sont donc probablement aléatoires.

## 4 Conclusion

---

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des parents d'enfants (de 0 à 15 ans) hospitalisés en soins somatiques aigus est réalisée annuellement depuis 2013. Ce rapport présente une analyse des données de cette enquête pour l'année 2016, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Tandis que le taux de réponse de l'enquête 2016 (40.3 %) est légèrement inférieur à celui des années antérieures, les caractéristiques des enfants sont restées globalement stables depuis 2013. On note cependant une proportion toujours très élevée d'enfants de moins de un an et une accentuation de la croissance du nombre d'enfants avec assurance privée ou semi-privée, qui passe de 16.2% en 2015 à 20.9% en 2016.

Le niveau de satisfaction est très élevé, puisqu'il est supérieur à huit points sur dix pour toutes les questions. La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect obtient le plus haut niveau de satisfaction (9.3), alors que les questions concernant la recommandation de l'hôpital (8.7) et la qualité des soins prodigués à l'enfant (8.6) obtiennent les scores les moins élevés. Les questions concernant la clarté des réponses des médecins (8.7) et la clarté des réponses des infirmier(ère)s (8.8) obtiennent également des scores très élevés. Les comparaisons dans le temps montrent que ces résultats sont stables depuis 2013.

Les résultats stratifiés montrent, d'une part, que le niveau de satisfaction est légèrement plus élevé pour les parents d'enfants âgés de 2 ans et plus, sur toutes les questions. Cette différence dépend de facteurs qui n'ont pas été relevés dans le cadre de cette enquête ou ne peuvent pas être expliqués. Les résultats par types d'hôpitaux révèlent peu de différences, si ce n'est que les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (pédiatr./univ.) montrent un niveau de satisfaction statistiquement significativement plus élevé sur la question 1 (recommandation hôpital).

Comme c'est le cas de nombreuses enquêtes de satisfaction, la plupart des résultats sont regroupés en haut de l'échelle de réponses. Cette distribution asymétrique ou effet plafond se révèle sur toutes les questions et limite les possibilités d'observer des différences parmi les répondants exprimant un haut niveau de satisfaction.

Les graphiques en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par hôpital/service – révèlent que sur les questions 2, 4 et 5, peu de cas se situent hors des limites de l'intervalle de confiance à 95%. L'écart au niveau moyen de satisfaction est donc faible sur ces questions. En revanche, dans le cas des questions 1 et 3, cet écart est plus élevé et n'est pas dû au hasard ; plus d'un hôpital/service sur 20 (5%) se situe en dehors de l'intervalle de confiance à 95%.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait que les caractéristiques de la population source d'enfants éligibles ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. De plus, peu de données socio-démographiques sont disponibles (âge, genre, type d'assurance) et elles permettent seulement de suivre l'évolution de ces caractéristiques des enfants au cours du temps.

## Bibliographie

1. ESOPE, *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. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005\\_QVertrag\\_Anhang6\\_DatenreglementV10\\_def\\_fr.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf)
3. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), p. 1185-1202

## 5 Annexe

**Tableau 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2013-2016)**

Classes d'âge	<1	1-2	3-5	6-11	12
2013	33.4%	15.1%	14.1%	20.9%	16.6%
2014	33.8%	15.1%	14.7%	19.9%	16.5%
2015	28.2%	15.9%	15.9%	22.0%	18.0%
2016	35.1%	13.1%	15.8%	20.8%	15.2%

**Tableau 5 : Moyennes et intervalles de confiance selon l'âge des enfants**

Age	Recommandation hôpital		Qualité des soins		Clarté réponse médecin		Clarté réponse infirmier(ère)		Traité avec respect	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
<2 ans N=763	8.54	[8.39, 8.69]	8.60	[8.48, 8.73]	8.61	[8.47, 8.75]	8.63	[8.51, 8.76]	9.25	[9.13, 9.36]
2 ans et plus N=1028	8.75	[8.64, 8.86]	8.66	[8.56, 8.76]	8.81	[8.71, 8.91]	8.85	[8.76, 8.95]	9.38	[9.31, 9.46]

**Tableau 6 : Moyennes et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service**

	Recommandation hôpital		Qualité des soins		Clarté réponse médecin		Clarté réponse infirmier(ère)		Traité avec respect	
	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
Services *pédiatriques N=989	8.52	[8.39, 8.64]	8.60	[8.50, 8.71]	8.69	[8.58, 8.81]	8.75	[8.64, 8.85]	9.34	[9.25, 9.43]
Pédiatrie/ universitaire** N=838	8.84	[8.72, 8.96]	8.68	[8.57, 8.79]	8.78	[8.66, 8.90]	8.77	[8.66, 8.89]	9.31	[9.22, 9.40]

\*services pédiatriques des hôpitaux de soins somatiques aigus

\*\*hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires

**Tableau 7 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2015 et 2016**

Hôpital no (2016)	Nombre de questionnaires		Taux de réponse		Question 1 moyennes		Question 2 moyennes		Question 3 moyennes		Question 4 moyennes		Question 5 moyennes	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	102	78	49.5%	39.0%	8.7	8.9	8.7	8.8	8.6	8.8	8.3	8.9	8.9	9.4
2	72	90	48.3%	48.1%	9.0	9.1	8.9	8.6	8.6	8.6	8.8	8.8	9.4	9.5
3	40	46	40.0%	50.5%	8.2	8.5	8.6	8.8	8.3	8.9	8.5	8.9	9.1	9.5
4	42	51	36.5%	45.5%	8.0	7.7	8.4	8.0	8.6	8.0	8.6	8.1	9.0	9.1
5	90	94	43.5%	47.2%	8.7	8.6	8.7	8.5	8.7	8.5	8.5	8.1	9.0	9.2
6	120	145	32.1%	36.9%	9.0	8.9	8.9	8.9	8.8	8.8	9.1	9.0	9.4	9.5
7	132	143	43.9%	43.9%	8.8	8.6	8.7	8.6	8.8	8.8	8.9	8.8	9.2	9.2
8	42	45	40.0%	42.9%	8.5	8.8	8.7	9.1	8.8	9.0	8.9	9.1	9.0	9.6
9	82	78	53.9%	42.9%	9.1	8.6	8.9	8.5	8.7	8.8	8.8	8.6	9.5	9.2
10	76	104	38.4%	35.3%	8.2	8.7	8.4	8.9	8.8	9.2	8.8	9.1	9.1	9.6
11	251	253	43.6%	42.0%	9.0	9.0	8.8	8.7	9.1	8.9	8.9	8.8	9.5	9.3
12	143	114	46.1%	37.0%	7.9	8.1	8.7	8.4	8.7	8.5	9.0	8.9	9.3	9.3
13	86	103	38.7%	39.9%	9.2	8.8	8.9	8.7	9.2	8.9	9.3	9.1	9.5	9.4
14	30	31	42.9%	41.9%	7.8	7.9	8.3	8.0	8.3	7.9	8.2	8.3	9.1	8.9
15	31	42	30.7%	47.2%	8.5	8.9	8.3	9.0	9.1	9.0	8.7	8.7	9.2	9.5
16	31	36	32.6%	36.4%	8.3	8.7	8.9	8.6	9.2	8.5	9.1	8.4	9.6	8.9
17	165	140	35.2%	36.1%	9.0	8.6	8.8	8.5	8.9	8.9	8.8	8.6	9.5	9.2
18*		25		69.4%		8.8		9.0		7.0		8.4		8.8
19**	133	209	38.6%	35.5%	8.7	8.5	8.7	8.6	8.8	8.6	8.8	8.7	9.4	9.4

\* Hôpital/service non participant ou avec moins de 25 réponses en 2015

\*\* Hôpitaux/services avec moins de 25 réponses (groupés), leur nombre peut être différent d'une année à l'autre

**Questionnaire: Satisfaction des parents concernant le séjour hospitalier de leur enfant**

**Questions générales au sujet hospitalier de votre enfant**

1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis?

non, pas du tout            oui, tout à fait  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ? Etaient-ils:

très mauvais           excellents  
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous?

non, jamais           oui, toujours  Je n'ai pas posé de questions

4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles?

non, jamais           oui, toujours  Je n'ai pas posé de questions

5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital?

non, jamais           oui, toujours

6. Comment avez-vous rempli ce questionnaire?

J'ai rempli ce questionnaire...  ... sans mon enfant  
 ... avec mon enfant