

# Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë Parents

---

Rapport comparatif national

Mesure 2017

Octobre 2018, Version 1.1

## Sommaire

---

Résumé .....	3
<b>1 Introduction .....</b>	<b>4</b>
1.1 Contexte.....	4
1.2 Objectifs du rapport.....	4
<b>2 Méthode .....</b>	<b>5</b>
2.1 Population.....	5
2.2 Mesures.....	5
2.3 Analyses statistiques.....	5
<b>3 Résultats .....</b>	<b>7</b>
3.1 Description de l'échantillon .....	7
3.1.1 Taux de réponse.....	7
3.1.2 Caractéristiques des enfants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire.....	8
3.2 Satisfaction des parents d'enfants (<16 ans) hospitalisés en médecine somatique aigue : résultats principaux.....	11
3.3 Evolution 2013-2017 du niveau de satisfaction des parents.....	14
3.4 Résultats stratifiés.....	16
3.4.1 Âge des enfants.....	16
3.4.2 Type d'hôpital/service .....	17
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction.....	18
<b>4 Conclusion .....</b>	<b>24</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>26</b>
Liste des Figures.....	27
Liste des Tableaux.....	27
<b>Annexes .....</b>	<b>28</b>
Mentions légales.....	32

## 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 2017, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Le taux de réponses de l'enquête 2017 (35,4 %) est le taux le plus bas obtenu depuis la première enquête nationale en 2013, le taux le plus élevé étant de 43,3% en 2013. Les caractéristiques socio-démographiques des enfants sont restées elles globalement stables depuis 2013.

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, 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. La question de la recommandation a aussi obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques. Les comparaisons dans le temps montrent que les résultats sont stables depuis 2013.

Le rapport présente aussi des résultats stratifiés selon des facteurs susceptibles d'impacter le niveau de satisfaction (âge des enfants et type d'hôpital). Ces résultats montrent, que le niveau de satisfaction est légèrement, mais pas significativement 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 (qualité des soins), 4 (réponse infirmier(ère)s et 5 (traité avec respect), 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 (recommandation de l'hôpital) et 3 (réponse médecin) 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 la limite principale suivante. Le fait que les caractéristiques de la population source d'enfants éligibles ne soient pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. Seul le suivi de ces caractéristiques au cours du temps est possible.

# 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 2017, 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, cinq hôpitaux ont effectué cette combinaison en 2017.

## 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 2017 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

---

Dans cette section, nous rappelons brièvement les éléments principaux de la méthodologie considérée pour la conduite de cette enquête ; les détails sont disponibles dans le « Concept d'évaluation ANQ » (5).

### 2.1 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 2017 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.

### 2.2 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 (niveau le plus bas) à 10 (niveau le plus élevé).

### 2.3 Analyses statistiques

#### *Description de l'échantillon*

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent (a) la qualité des données (taux de réponses obtenus par institut de mesure et taux de réponses à chaque question parmi les questionnaires retournés) et (b) la composition de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance, la langue du questionnaire. 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 cinq années de l'enquête (2013 à 2017)

#### *Evaluation des réponses*

Les résultats des réponses aux questions de satisfaction sont présentés sous forme de graphiques et de tableaux. Les graphiques présentent les distributions des modalités de réponse avec leurs intervalles de confiance à 95% (IC 95%) respectifs, et mettent en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e. la proportion des quatre modalités de réponses exprimant le niveau de

---

<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.

satisfaction le plus bas) en rouge. Les autres informations relatives à ces réponses (nombre d'individus ayant répondu à la question, moyenne et intervalle de confiance à 95%, proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques.

#### *Comparaisons dans le temps*

Des comparaisons dans le temps (2013-2017) 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 2017 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, des 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 2017, cinq instituts ont récolté des données de 33 hôpitaux/services ayant participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents. Sur les 4'518 questionnaires envoyés en septembre 2017, 1'601 ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse moyen de 35,4 % (variation du taux de réponses entre un minimum de 6,3 % et un maximum de 53,8 %). Ce taux de réponse est resté nettement en-dessous de celui de 2016 (40,3%) alors que le nombre de questionnaires envoyés est resté stable. Un tiers (n=11) des hôpitaux/services ont renvoyé moins de 25 questionnaires.

Tandis que le tableau 1 présente le taux de réponse des cinq instituts chargés de l'enquête, le tableau 2 présente le taux de réponse selon le type d'hôpital. Le tableau 7 en annexe, donne lui, une présentation détaillée des taux de réponse par hôpital/service.

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

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses
ESOPE	395	114	28.9%
Mecon GmbH	1'486	574	38.6%
Post CH AG	1'865	655	35.1%
QM Riedo	577	185	32.1%
Stevemarco sagl	195	73	37.4% Changements acceptés
<b>Total</b>	<b>4'518</b>	<b>1601</b>	<b>35.4%</b>

**Tableau 2 : Taux de réponses selon le type de l'hôpital, 2017**

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses
Service pédiatrique d'hôpitaux de soins aigus	2457	883	35.9%
Hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires	2061	718	34.8%

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.

En 2017, lors de l'envoi du questionnaire de l'ANQ, cinq hôpitaux/services ont transmis aux patients d'autres questionnaires de satisfaction ; aucun hôpital/service n'a par contre combiné enquête papier et enquête en ligne.

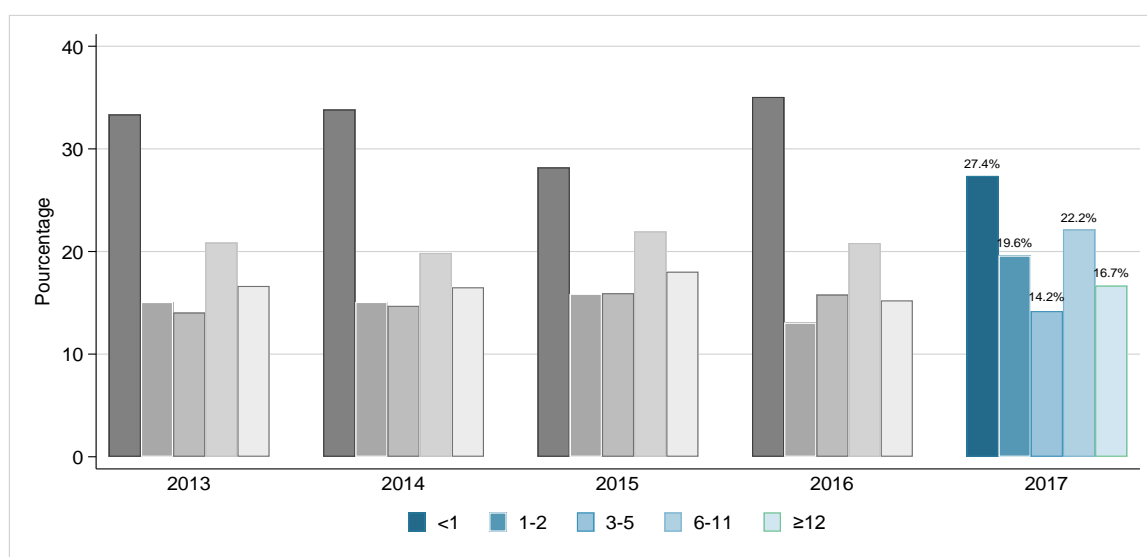
### 3.1.2 Caractéristiques des enfants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire

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.

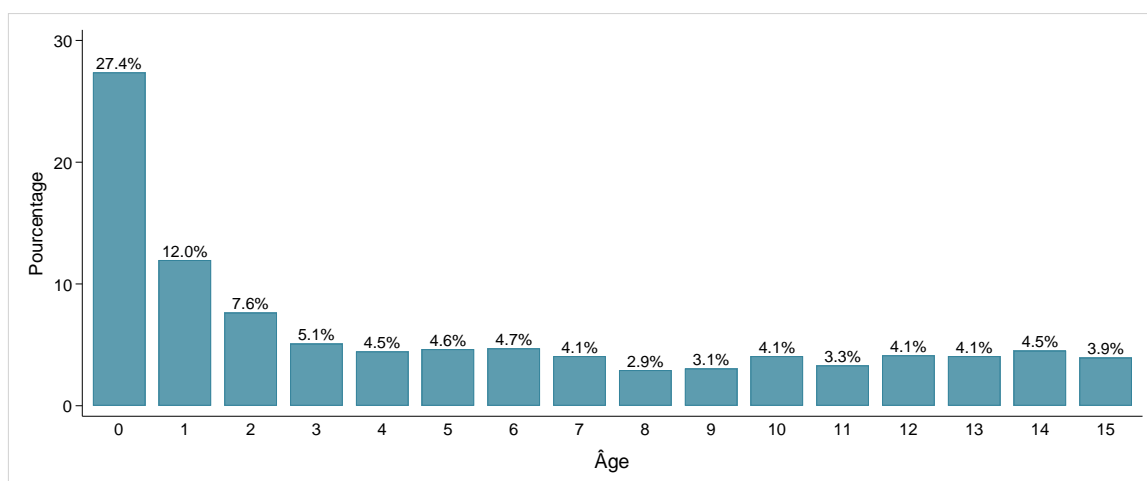
L'âge des enfants présenté dans les graphiques ci-dessous correspond à la différence entre l'année de naissance indiquée dans le questionnaire et l'année de mesure; il s'agit d'une approximation. L'enquête ayant eu lieu en septembre 2017, les enfants du groupe des "0 an" sont nés entre janvier et septembre 2017 et ont donc entre 0 et 9 mois.

En 2017, l'âge moyen est de 4,9 ans et l'âge 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 2017**

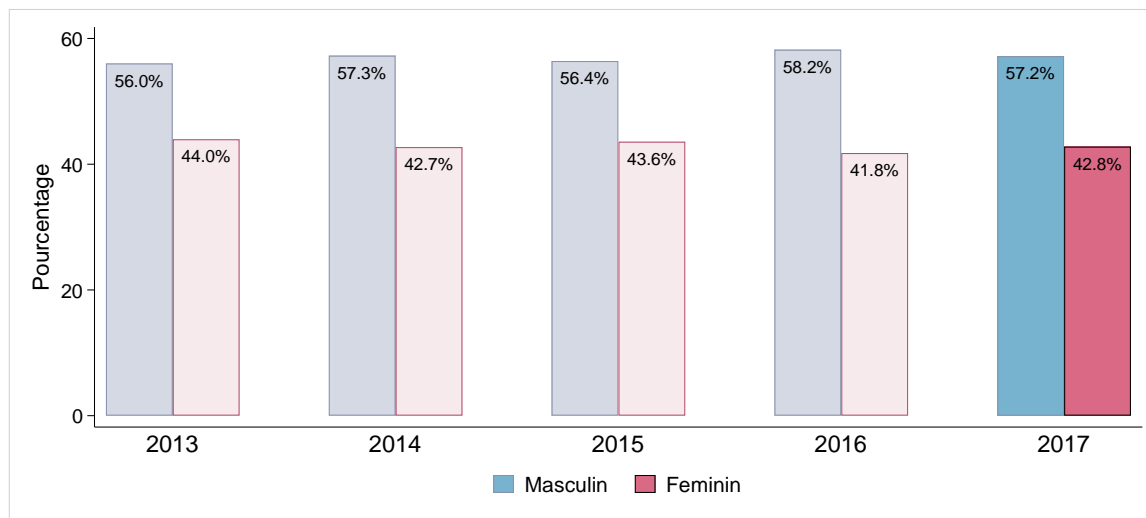


#### Commentaire :

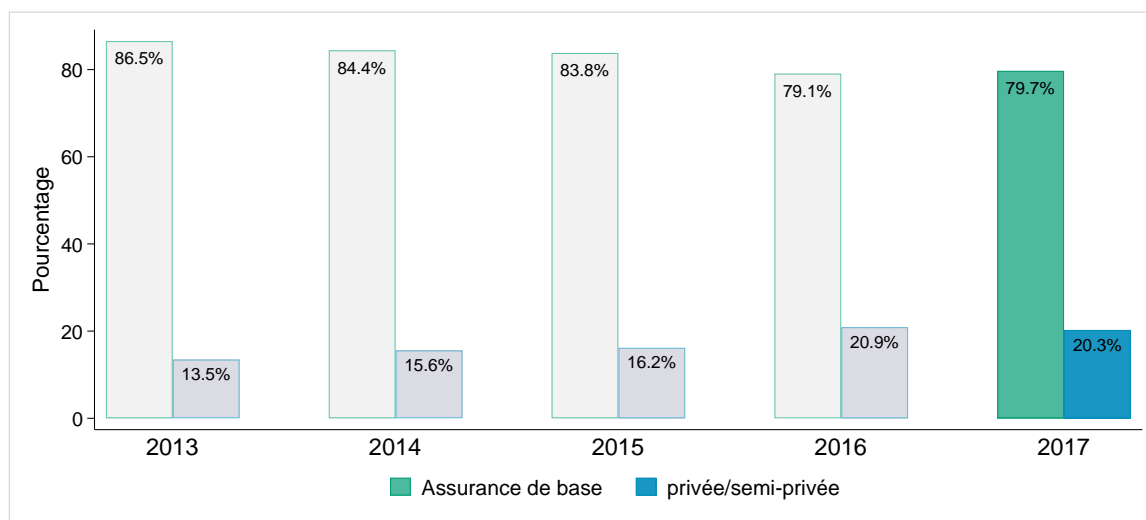
- La distribution des classes d'âge est assez stable d'une année à l'autre (Tableau 4 en annexes).
- Le groupe des enfants de moins d'un an reste, de loin, le plus représenté avec 27,%. Il est cependant un peu moins important qu'en 2016 (35,1%).



**Figure 3 : Distribution du genre des enfants (2013-2017)**



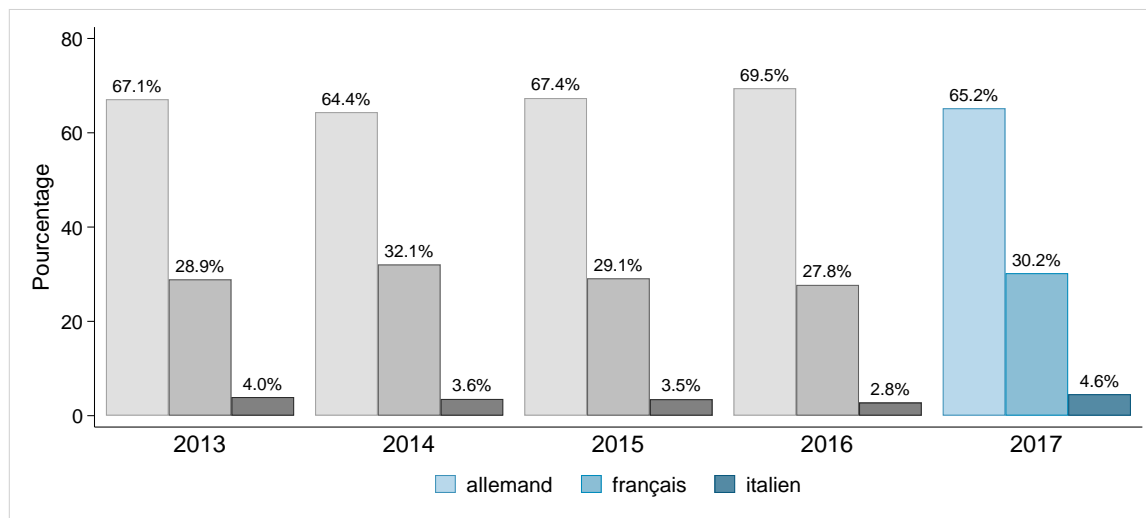
**Figure 4 : Distribution du type d'assurance des enfants (2013-2017)**



**Commentaires :**

- La proportion de filles dans le collectif d'enfants en 2017 est de 43% ; cette proportion est restée stable entre 2013 et 2017.
- La proportion d'assurés privés/semi-privés a légèrement augmenté d'année en année ; entre 2016 et 2017, cette proportion est toutefois restée stable.

**Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2013-2017)**



**Commentaires :**

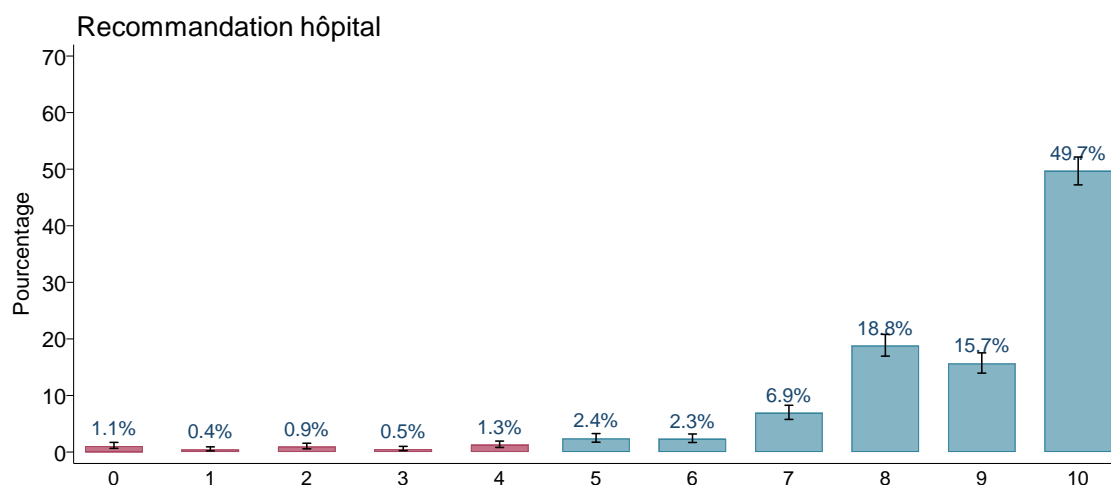
- Les proportions de questionnaires retournés selon la langue sont restées globalement stables, avec de légères fluctuations d'une année à l'autre. En 2017, la proportion de questionnaires retournés en langue allemande est inférieure à celle de 2016 mais similaire à celle de 2014.

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

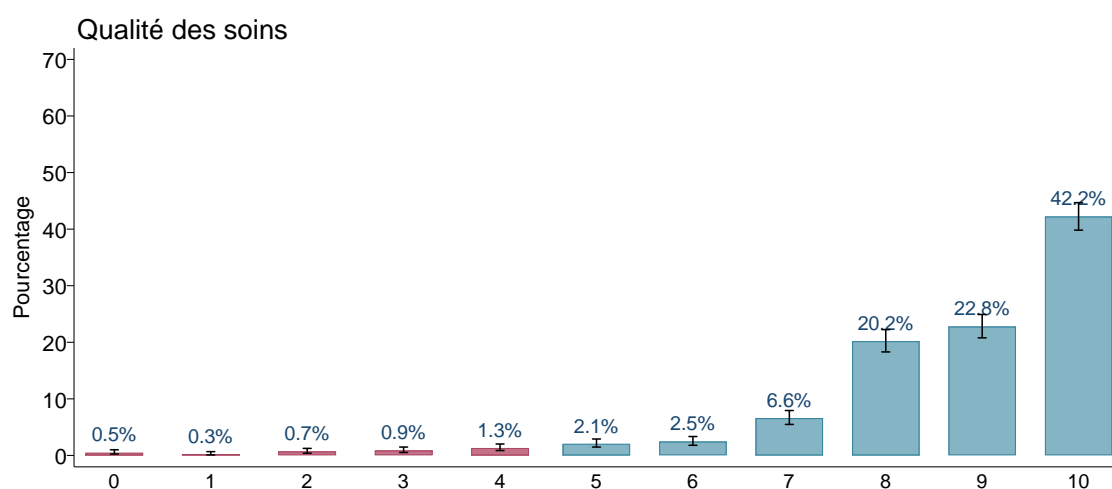
Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95% respectifs, ainsi que les taux de réponses problématiques en rouge (Figures 6 à 10) et les détails des réponses par question (Tableau 3).

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.

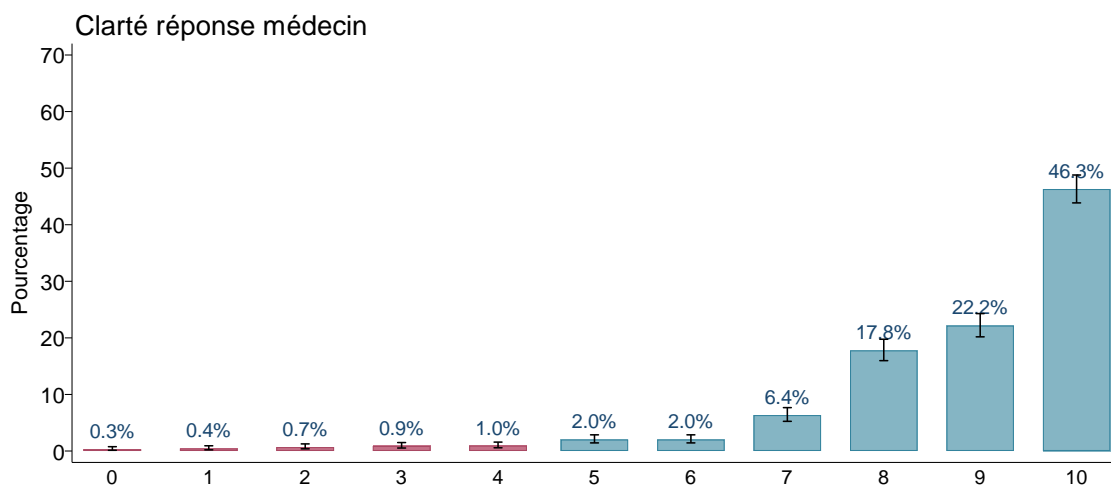
**Figure 6 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1**



**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**

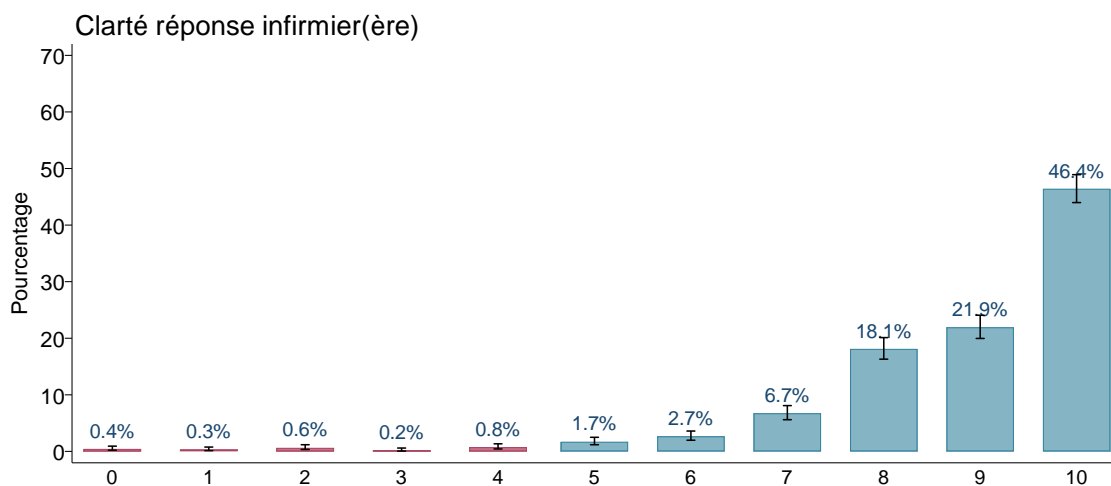


Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5

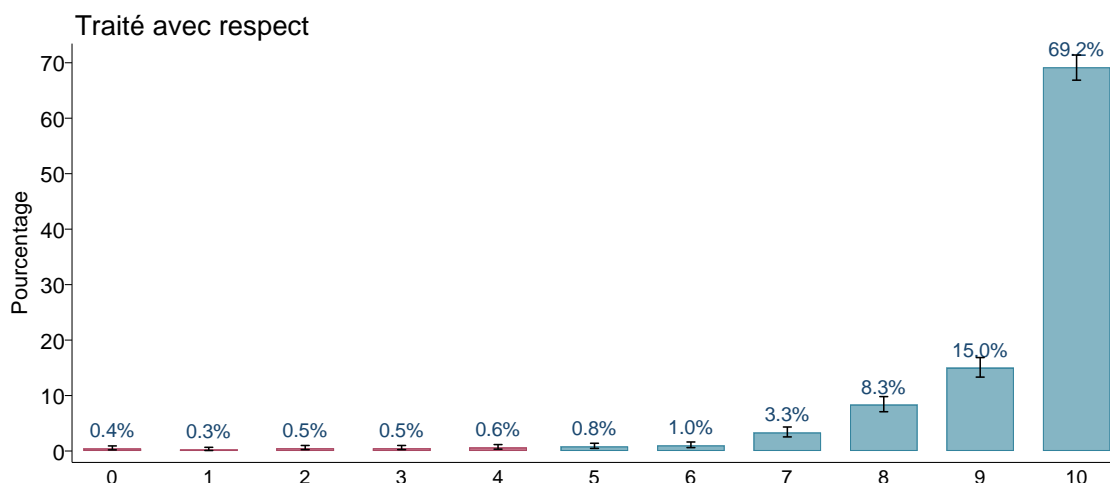


Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux 2017 pour chaque question

Questions	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
<b>1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?</b>	1'590	8.71	[8.62, 8.81]	4.2%	0.7%	-
<b>2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital</b>	1'589	8.70	[8.61, 8.78]	3.7%	0.7%	-
<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>	1'574	8.80	[8.72, 8.88]	3.3%	0.6%	1.1%
<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>	1'572	8.84	[8.76, 8.92]	2.4%	0.5%	1.3%
<b>5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?</b>	1'593	9.32	[9.25, 9.39]	2.3%	0.5%	-

**Commentaires :**

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé, de 8,7 points ou plus.
- La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect (question 5) obtient le plus haut niveau de satisfaction, supérieur à 9,3 ; pour les quatre autres questions, le niveau de satisfaction est très similaire et se situe à, ou au-dessus de, 8,7.
- La proportion de modalités de réponse maximales (9 ou 10) est la plus élevée (84%) pour la question concernant le fait d'être traité avec respect (question 5) et la moins élevée (65%)

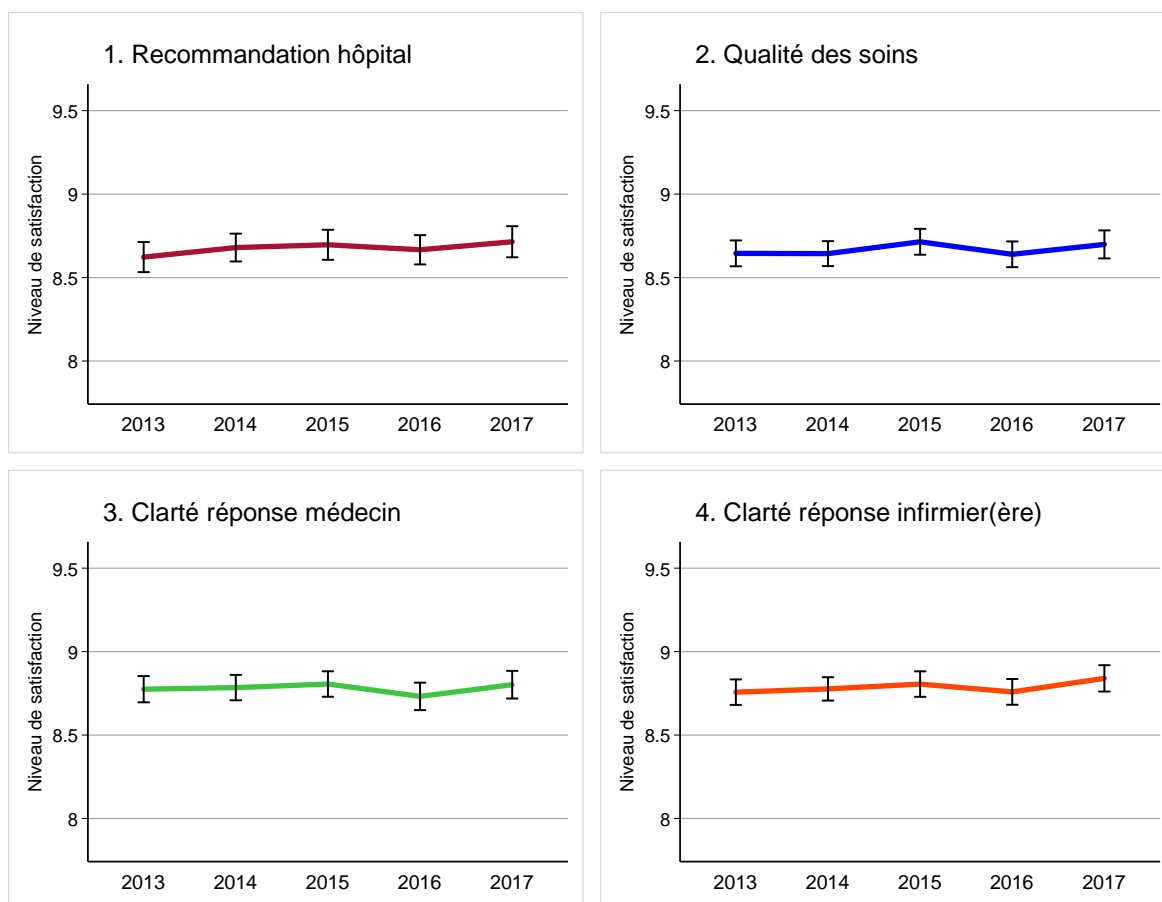
pour la question sur la qualité des soins (question 2) et la recommandation de l'hôpital à des parents ou des amis (question 1 ; 65,4%).

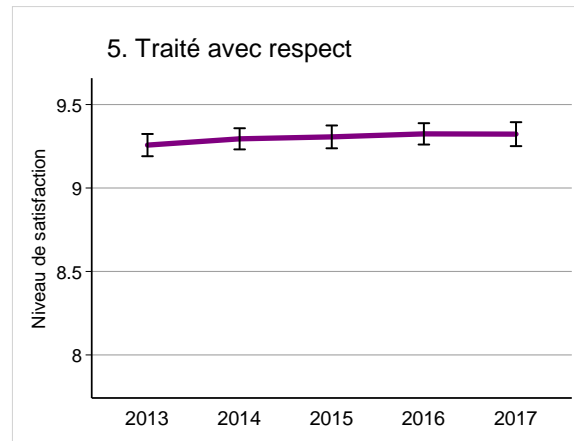
- La distribution des réponses est fortement asymétrique pour toutes les questions (concentration vers le haut de l'échelle : effet plafond). L'effet plafond est le plus important pour la question 5.
- La question sur la recommandation de l'hôpital (question 1), a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques, suivie de la question sur la qualité des soins (question 2) et la communication avec les médecins (question 3).
- Moins de 1% des réponses est manquant et très peu de personnes (un peu plus de 1%) ont donné une réponse alternative (cf. annexes : questionnaire).

### 3.3 Evolution 2013-2017 du niveau de satisfaction des parents

Les moyennes 2013-2017 des réponses aux cinq questions, et leur intervalle de confiance à 95%, sont présentées 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 :**

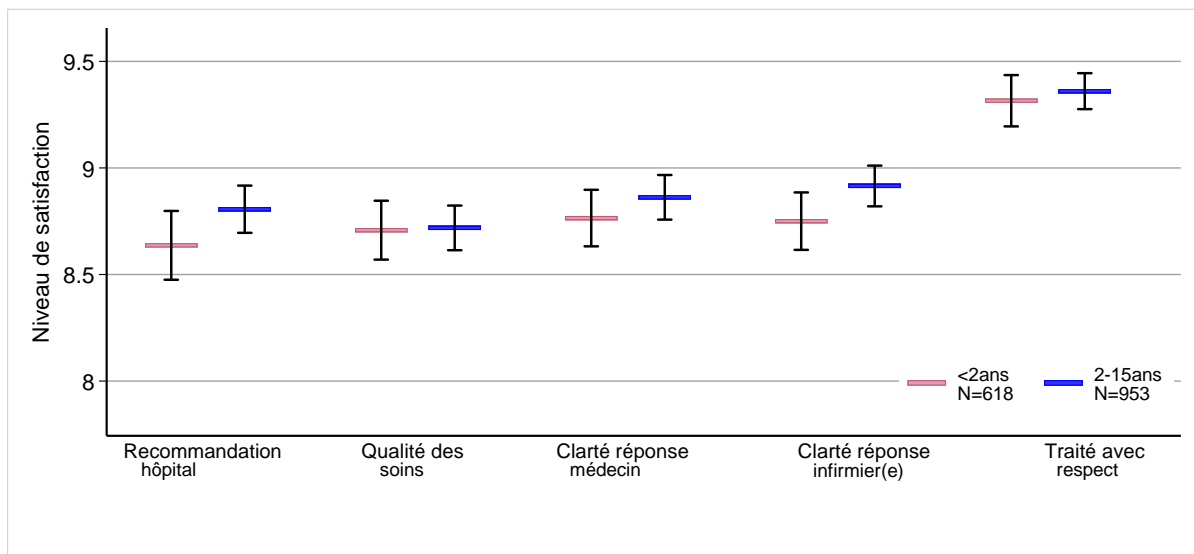
- Les moyennes du niveau de satisfaction ne diffèrent guère au cours du temps.
- Les intervalles de confiance de chaque question se chevauchent tous, ce qui indique que les variations observées peuvent s'expliquer par des fluctuations aléatoires.
- Le niveau de satisfaction de la question « traité avec respect » (question 5) se situe nettement 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, sous forme de figures, les résultats stratifiés en fonction de facteurs liés aux enfants (âge de l'enfant) et au type d'hôpital/service (détails dans les tableaux 5 et 6 en annexes).

#### 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 :

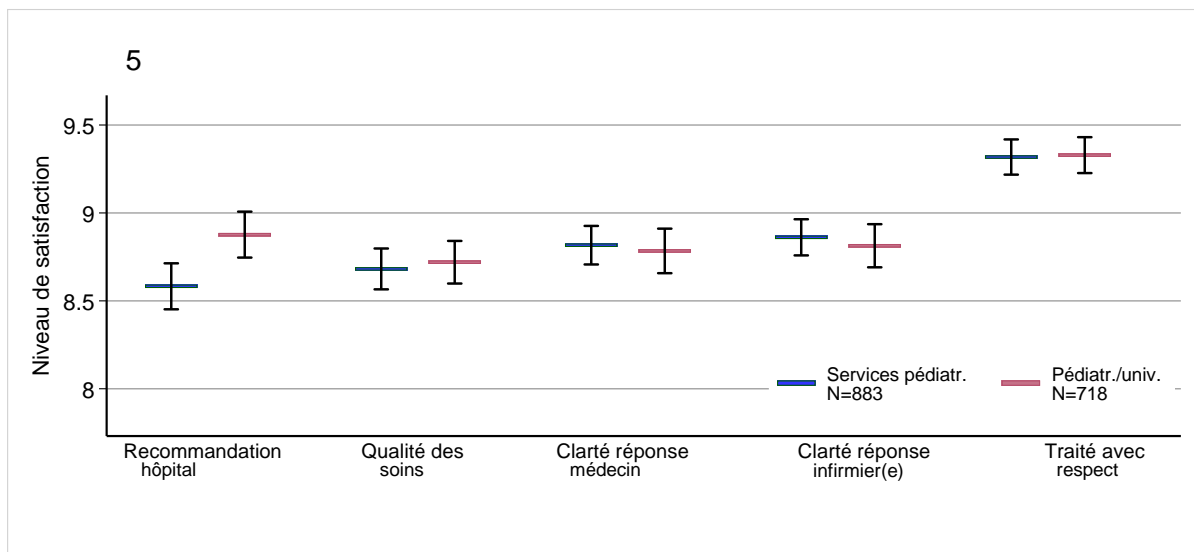
- Le niveau de satisfaction est très légèrement plus élevé pour les parents d'enfants âgés de 2 ans et plus, pour toutes les questions ; ces différences ne sont toutefois pas statistiquement significatives.



### 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 plus élevé. Cette différence est statistiquement significative.

### 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.

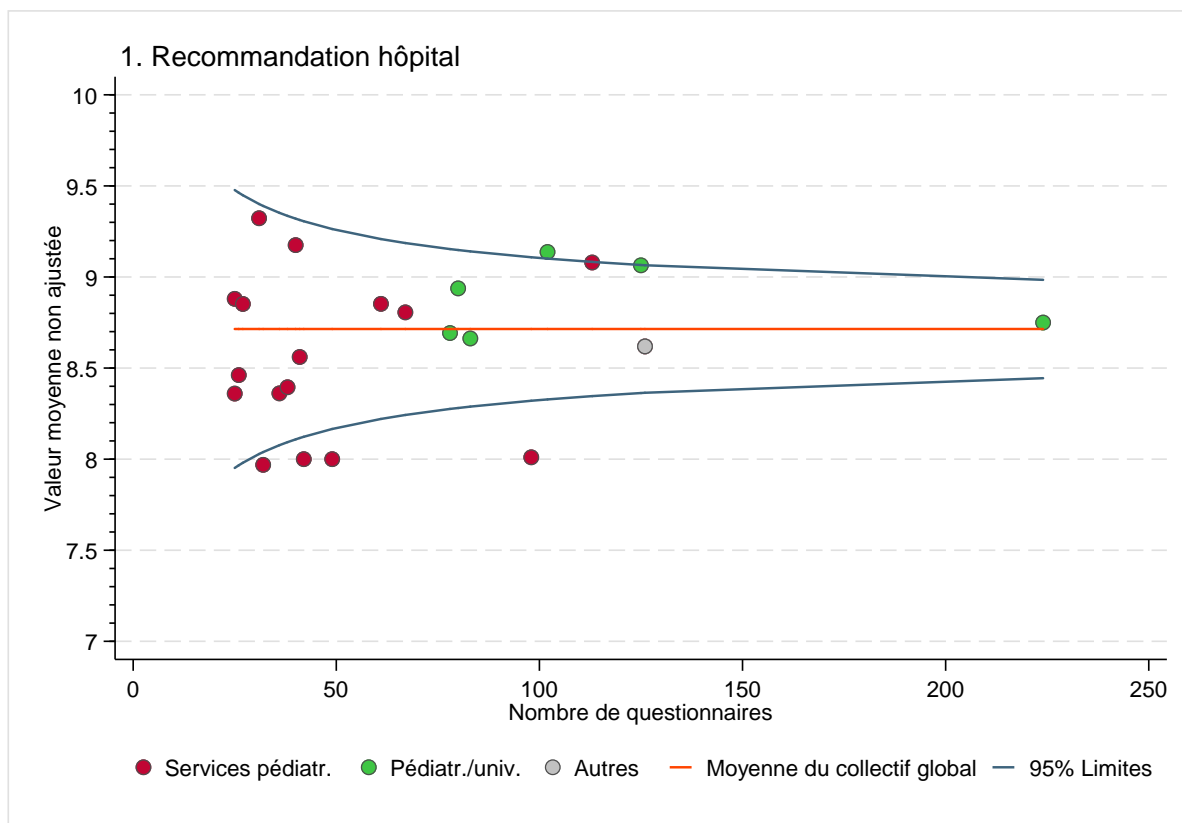
#### Aide à l'interprétation des graphiques en entonnoir

- 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.
- 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%<sup>4</sup> (*control limits*, selon Spiegelhalter (3)). Ce dernier est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires 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.

---

<sup>4</sup> 95% signifie que la moyenne d'un échantillon se trouve dans 19 cas sur 20 (ou 95 cas sur 100) entre les limites de contrôle, si la vraie moyenne de l'hôpital/clinique est égale à la moyenne du collectif global.

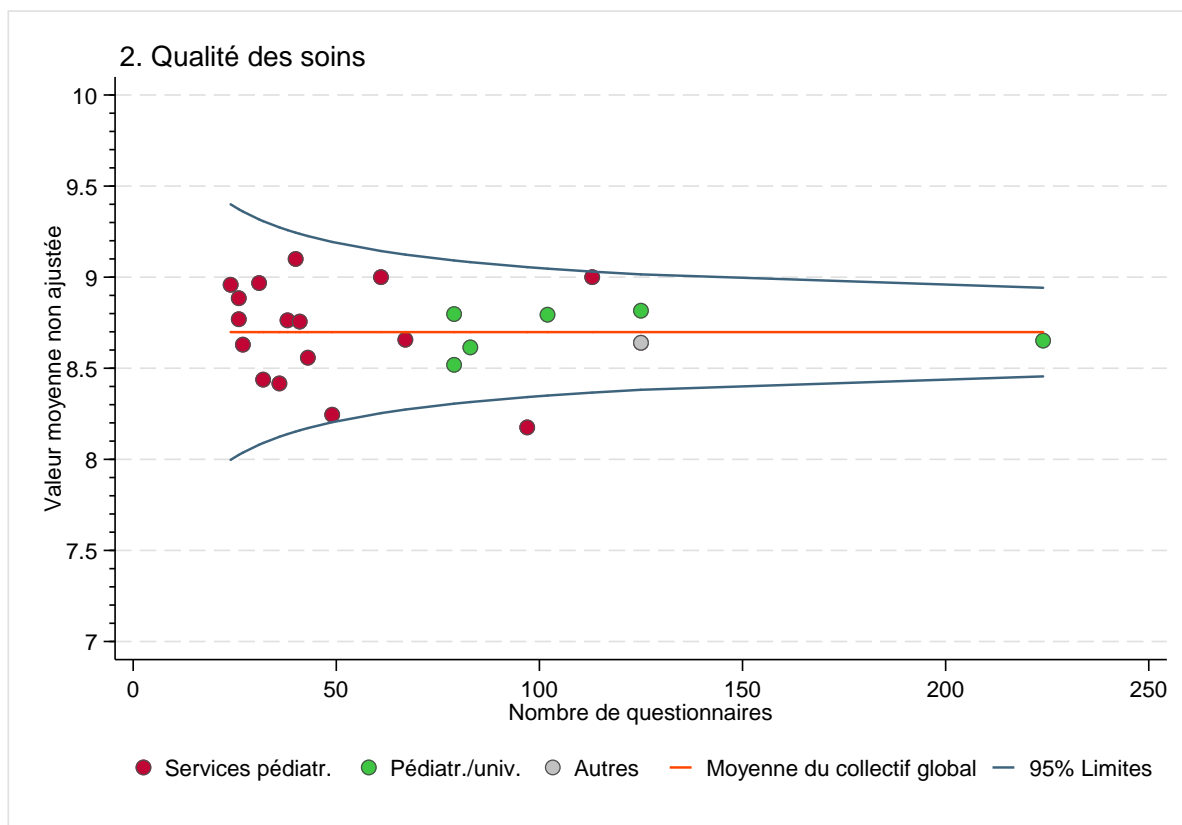
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées)



**Commentaires :**

- 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%) ; la moyenne la moins élevée est de 8.0, la plus élevée de 9.3.

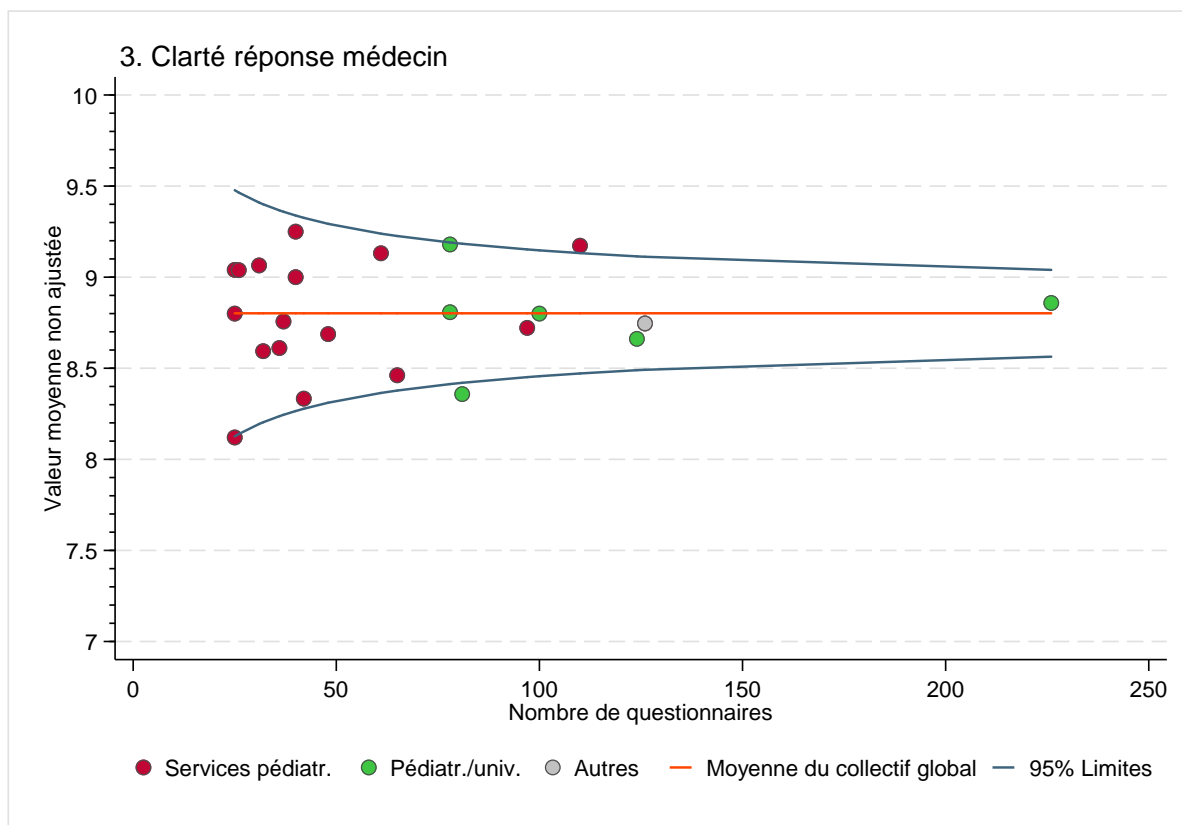
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées)



**Commentaires :**

- Ce graphique en entonnoir révèle que pour la question 2, seulement un hôpital se situe à l'extérieur de l'entonnoir (niveau de confiance à 95%) ; les variations sont donc probablement aléatoires.

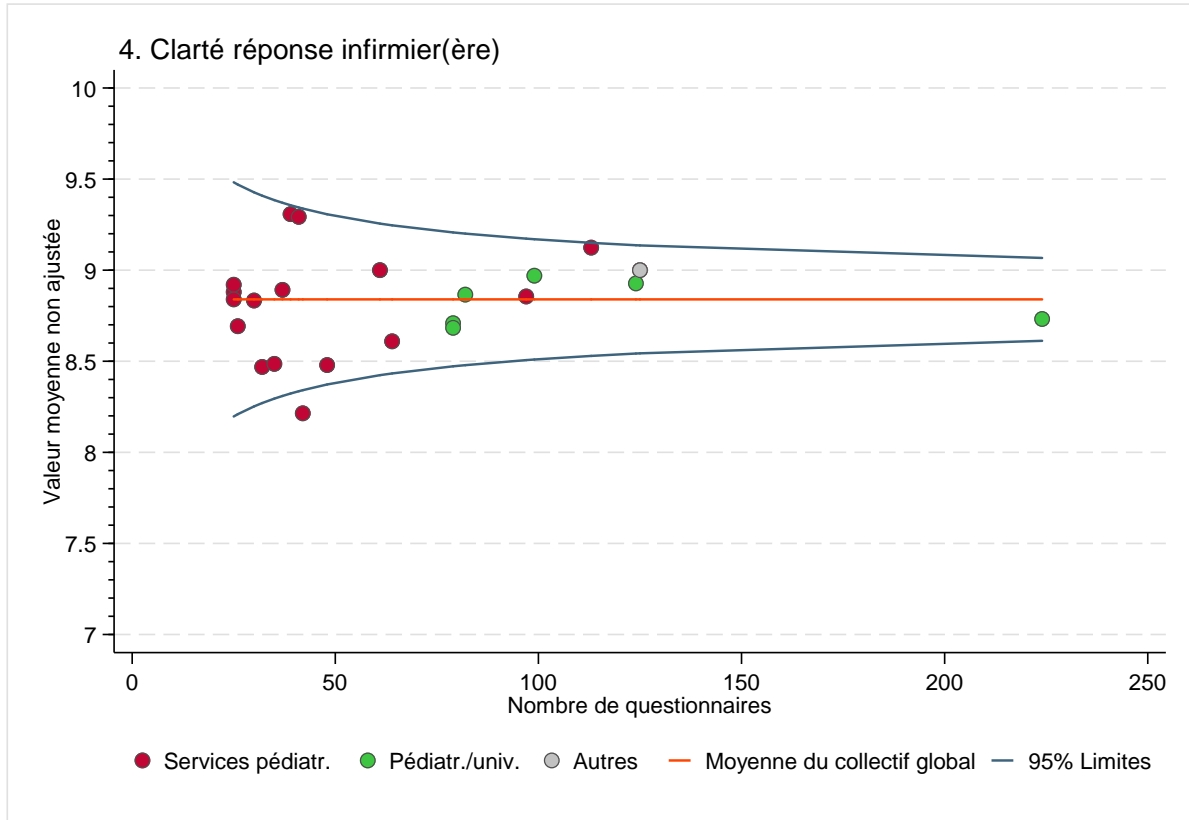
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées)



**Commentaires :**

- 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 (niveau de confiance 95%).

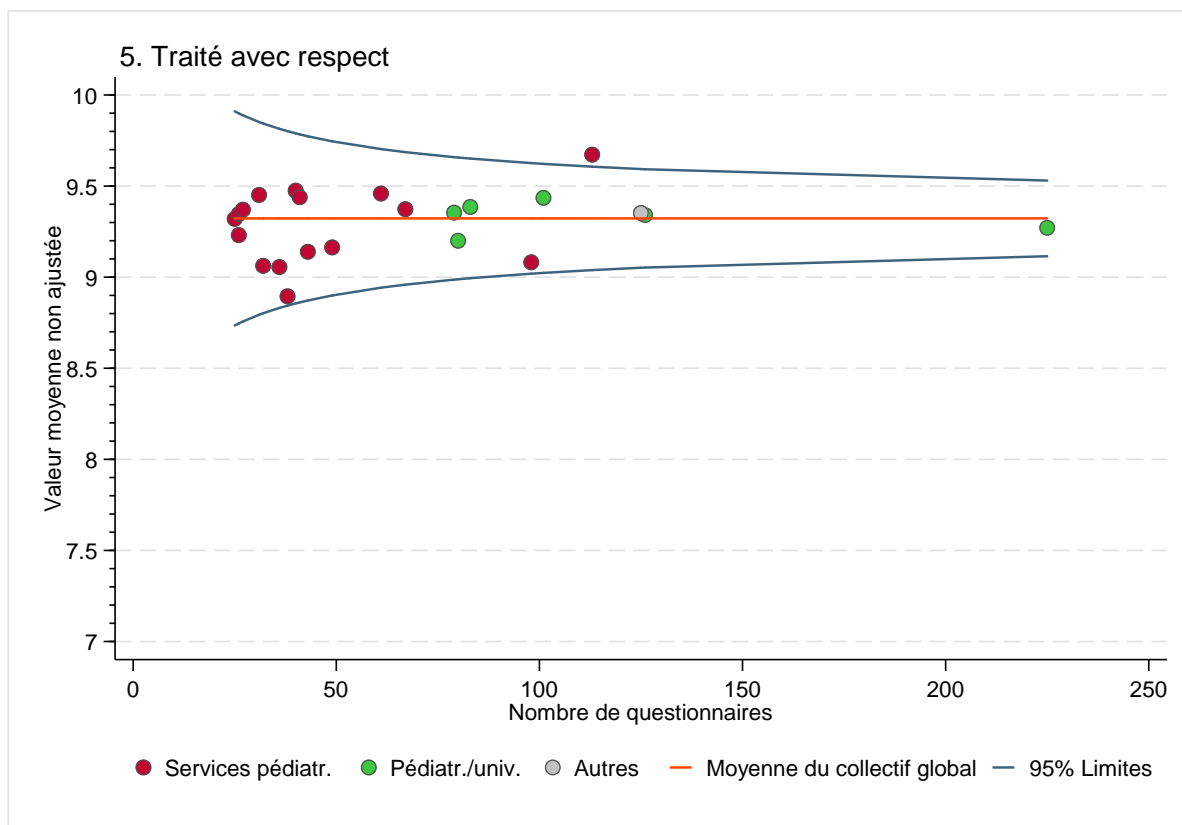
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées)



**Commentaires :**

- Ce graphique en entonnoir révèle que pour la question 4, seulement un hôpital/service se situe 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)



**Commentaires :**

- 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 2017, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Le taux de réponse de l'enquête 2017 (35,4 %) est inférieur à celui de 2016 (40,3%). Depuis la première enquête de satisfaction des parents en 2013, on observe chaque année un recul du taux de réponse (2013 : 43,3%). Cette baisse du taux de réponse, depuis 2016, est aussi observée pour presque tous les hôpitaux/services ; les cliniques de pédiatrie et les hôpitaux universitaires semblent être un peu plus concernés que les services pédiatriques. Ce taux de réponse doit rester sous surveillance et des mesures doivent être prises en cas d'un nouveau recul.

Les caractéristiques des enfants sont restées globalement stables depuis 2013. On note cependant une proportion toujours très élevée mais fluctuante d'enfants de moins de un an. La proportion des enfants avec assurance privée ou semi-privée, qui était passé de 16,2% en 2015 à 20,9% en 2016 est resté stable en 2017.

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 et la qualité des soins prodigués à l'enfant obtiennent les scores les moins élevés (8.7) ; les questions concernant la clarté des réponses des médecins et la clarté des réponses des infirmier(ère)s obtiennent des scores similaires (8,8). Le taux de réponses problématiques est par ailleurs le plus élevé pour la recommandation de l'hôpital/clinique (4,2%) et la qualité des soins (3.7%), ce qui indique qu'il y a un potentiel d'amélioration, malgré un taux de satisfaction élevé. 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, comme en 2016, légèrement plus élevé pour les parents d'enfants âgés de 2 ans et plus, sur toutes les questions. Cette différence peut dépendre de facteurs qui n'ont pas été relevés dans le cadre de cette enquête. Les résultats stratifiés ne révèlent d'autre part que peu de différences, si ce n'est que les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (Pédiatr./univ.) présentent un niveau de satisfaction plus élevé à la question 1 (recommandation hôpital ; différence statistiquement significative), comme en 2016.

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%. La différence du niveau de satisfaction entre les hôpitaux/cliniques est donc faible pour ces questions. En revanche, dans le cas des questions 1 et 3, cet écart est plus élevé et n'est probablement pas dû au seul hasard ; plus d'un hôpital/service sur 22 (et donc plus que 5% des hôpitaux) 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 des patients sont disponibles (âge, genre, type d'assurance) ; elles ne permettent que de suivre l'évolution des caractéristiques des enfants au cours du temps. Ensuite le fait que les résultats ne sont pas ajustés. En effet pour une comparaison plus appropriée de la satisfaction entre cliniques/hôpitaux, un ajustement des moyennes de satisfaction en fonction est recommandé.

Il faut rappeler que les résultats d'une mesure de satisfaction de parents d'enfants hospitalisés ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des soins médicaux reçus. Les questions de cette enquête nationale ont un caractère assez général et rendent compte de la perception des parents concernant un nombre limité d'aspects. Par ailleurs la perception des parents peut ne pas correspondre à celle des enfants (4).

## Bibliographie

---

1. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aiguë, 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
4. Chesney M., Lindeke L., Johnson L., Jukkala A., Lynch S. 2005. *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. *Journal of Pediatric Health Care*, 19 (4) p. 221-229
5. ANQ 2017. *Concept d'évaluation de l'ANQ. Enquête nationale sur la satisfaction des patients en médecine somatique aiguë à partir de 2016*, Récupéré de : [https://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20170912\\_Concept\\_evaluation\\_PatZu\\_V.4.0.pdf](https://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20170912_Concept_evaluation_PatZu_V.4.0.pdf)

## Liste des Figures

---

Figure 1 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants.....	8
Figure 2 : Distribution de l'âge des enfants en 2017.....	8
Figure 3 : Distribution du genre des enfants (2013-2017).....	9
Figure 4 : Distribution du type d'assurance des enfants (2013-2017).....	9
Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2013-2017).....	10
Figure 6 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1.....	11
Figure 7 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2.....	11
Figure 8 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3.....	12
Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4.....	12
Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5.....	13
Figure 11 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus.....	14
Figure 12 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans).....	16
Figure 13 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service.....	17
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées).....	19
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées).....	20
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées).....	21
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées).....	22
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées).....	23

## Liste des Tableaux

---

Tableau 1 : Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2017.....	7
Tableau 2 : Taux de réponses selon le type de l'hôpital, 2017.....	7
Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux 2017 pour chaque question.....	13
Tableau 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2013-2017).....	28
Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants.....	28
Tableau 6 : Moyennes du niveau de satisfaction 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 2016 et 2017.....	29
Tableau 8 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2016 et 2017 (<25 questionnaires retournés).....	30

## Annexes

**Tableau 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2013-2017)**

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%
2017	27.4%	19.6%	14.2%	22.2%	16.7%

**Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction 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=618	8.64	[8.48, 8.80]	8.71	[8.57, 8.85]	8.76	[8.63, 8.90]	8.75	[8.62, 8.89]	9.32	[9.20, 9.44]
2 ans et plus N=953	8.81	[8.70, 8.92]	8.72	[8.61, 8.82]	8.86	[8.76, 8.97]	8.92	[8.82, 9.01]	9.36	[9.28, 9.44]

**Tableau 6 : Moyennes du niveau de satisfaction 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=883	8.58	[8.45, 8.71]	8.68	[8.57, 8.80]	8.82	[8.71, 8.93]	8.86	[8.76, 8.96]	9.32	[9.22, 9.42]
Pédiatrie/ universitaire** N=718	8.88	[8.75, 9.01]	8.72	[8.60, 8.84]	8.78	[8.66, 8.91]	8.81	[8.69, 8.94]	9.33	[9.23, 9.43]

\*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 2016 et 2017**

Hôpital code	Nombre de questionnaires		Taux de réponse		Question 1 moyennes		Question 2 moyennes		Question 3 moyennes		Question 4 moyennes		Question 5 moyennes	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	78	80	39.0	38.5	8.9	8.9	8.8	8.5	8.8	8.8	8.9	8.7	9.4	9.2
2	90	34	48.1	18.2	9.1	9.3	8.6	9.0	8.6	9.1	8.8	8.8	9.5	9.5
3	46	32	50.5	32.3	8.5	8.0	8.8	8.4	8.9	8.6	8.9	8.5	9.5	9.1
4	51	49	45.5	39.5	7.7	8.0	8.0	8.2	8.0	8.7	8.1	8.5	9.1	9.2
5	94	79	47.2	38.2	8.6	8.7	8.5	8.8	8.5	9.2	8.1	8.7	9.2	9.4
6	145	126	36.9	32.2	8.9	9.1	8.9	8.8	8.8	8.7	9.0	8.9	9.5	9.3
7	143	113	43.9	36.0	8.6	9.1	8.6	9.0	8.8	9.2	8.8	9.1	9.2	9.7
8	45	40	42.9	42.1	8.8	9.2	9.1	9.1	9.0	9.3	9.1	9.3	9.6	9.5
9	78	67	42.9	40.9	8.6	8.8	8.5	8.7	8.8	8.5	8.6	8.6	9.2	9.4
10	104	61	35.3	31.1	8.7	8.9	8.9	9.0	9.2	9.1	9.1	9.0	9.6	9.5
11	253	227	42.0	35.5	9.0	8.8	8.7	8.7	8.9	8.9	8.8	8.7	9.3	9.3
12	114	98	37.0	40.3	8.1	8.0	8.4	8.2	8.5	8.7	8.9	8.9	9.3	9.1
13	103	83	39.9	38.6	8.8	8.7	8.7	8.6	8.9	8.4	9.1	8.9	9.4	9.4
15	42	26	47.2	29.5	8.9	8.9	9.0	8.8	9.0	8.1	8.7	8.9	9.5	9.3
16	36	38	36.4	33.0	8.7	8.4	8.6	8.8	8.5	8.8	8.4	8.9	8.9	8.9
17	140	102	36.1	28.2	8.6	9.1	8.5	8.8	8.9	8.8	8.6	9.0	9.2	9.4
19**	209	148	35.5	34.3	8.5	8.7	8.6	8.7	8.6	8.7	8.7	9.0	9.4	9.4
20*		26		39.4		8.5		8.9		9.0		8.7		9.2
21*		27		43.5		8.9		8.6		9.0		8.9		9.4
22*		41		46.1		8.6		8.8		9.0		9.3		9.4
23*		25		48.1		8.4		9.0		8.8		8.8		9.3
24*		36		45.6		8.4		8.4		8.6		8.5		9.1
25*		43		47.3		8.0		8.6		8.3		8.2		9.1

\* Hôpital/service non participant ou avec moins de 25 réponses en 2016 \*\* Hôpitaux/services avec moins de 25 réponses (groupés), leur nombre peut être différent d'une année à l'autre

**Tableau 8 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2016 et 2017 (<25 questionnaires retournés)**

Hôpital code	Nombre de questionnaires		Taux de réponse		Question 1 moyennes		Question 2 moyennes		Question 3 moyennes		Question 4 moyennes		Question 5 moyennes	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
14	31	19	41.9	31.7	7.9	8.3	8.0	8.4	7.9	8.5	8.3	8.7	8.9	9.3
18	25	21	69.4	53.8	8.8	9.1	9.0	9.4	7.0	8.7	8.4	8.9	8.8	9.5
26	16	22	28.6	34.4	8.8	8.4	8.8	7.8	8.6	8.3	9.3	8.8	9.3	9.1
27	9	21	29.0	33.3	9.2	9.4	8.9	9.4	8.9	9.2	9.3	9.3	9.9	9.6
28	13	16	33.3	39.0	8.0	7.9	7.8	8.1	7.6	8.4	8.1	8.6	9.7	9.3
29	13	13	39.4	39.4	8.2	7.8	8.4	7.8	9.1	8.4	8.3	8.8	9.2	8.5
30	22	11	44.0	22.0	9.7	9.5	9.5	9.4	9.5	9.5	9.4	9.0	9.9	9.6
31	9	10	45.0	33.3	8.7	8.9	8.9	9.2	7.2	8.7	8.2	9.6	9.4	9.7
32	12	10	44.4	40.0	9.5	8.9	9.3	9.3	9.4	9.4	9.0	9.5	9.7	9.8
33	4	4	30.8	36.4	7.8	9.3	7.5	9.5	7.3	8.5	7.0	9.7	8.3	9.7
34	4	1	80.0	6.3	9.5	10.0	9.0	10.0	9.3	10.0	9.3	*	9.5	10.0

\*Aucune réponse pour cette question

**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

## Mentions légales

---

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë, parents Rapport comparatif national, mesure 2017
Année	Octobre 2018
Auteurs	Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne  Avec la participation du groupe qualité satisfaction des enfants de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Dr med Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale Andrea Dobrin Schnippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg Dr Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr med Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr med Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valais de Pneumologie
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne 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)
Validation	Ce rapport national comparatif 2017 a été validé par le comité de l'ANQ le 10.08.2018