Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique · Lausanne

Satisfaction des patients
Médecine somatique aiguë Parents

Rapport comparatif national

Mesure 2018

Octobre 2019, Version 1.0

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 0

Sommaire

Résumé 3

1 Introduction 4

1.1 Contexte 4

1.2 Objectifs du rapport 4

2 Méthode 5

2.1 Population 5

2.2 Mesures 5

2.3 Analyses statistiques 5

3 Résultats 7

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 15

3.4 Résultats stratifiés 17

3.4.1 Âge des enfants 17

3.4.2 Type d'hôpital/service 18

3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction 19

4 Conclusion 26

Bibliographie 28

Liste des Figures 29

Liste des Tableaux 29

Annexes 30

Mentions légales 34

Résumé

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des parents d'enfants (0 à 15 ans) hospitalisés en soins somatiques aigus a été réalisée pour la sixième fois depuis 2013. Ce rapport présente une analyse des données de l'enquête 2018, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Le taux de réponses de l'enquête (37,3 %) est relativement bas, mais toutefois plus élevé qu'en 2017, année où ce taux était arrivé à son plus bas niveau depuis le début des enquêtes en 2013 (taux de réponse 2013 :43,3%). Les caractéristiques sociodémographiques des enfants sont restées elles globalement stables depuis 2013.

Le niveau de satisfaction est toujours très élevé, puisqu'il est supérieur à huit points sur dix (>8,7) 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 des niveaux de satisfaction très stables depuis la première enquête en 2013. Les proportions de réponses problématiques (les niveaux 0-4 sur une échelle de 0-10) ont légèrement baissé pour toutes les questions par rapport à 2017. La question concernant la recommandation de l'hôpital a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques.

Ce rapport présente aussi des résultats stratifiés en fonction de facteurs susceptibles d'impacter le niveau de satisfaction (âge des enfants et type d'hôpital). Les résultats montrent que le niveau de satisfaction ne varie pas significativement en fonction de ces deux variables.

Les graphiques en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par hôpital/service - révèlent que pour la question 5 (traité avec respect) tous les résultats se situent dans les limites de l'intervalle de confiance à 95%, ce qui signifie que les niveaux de satisfaction ne sont pas significativement différents entre hôpitaux/services. La variation est toutefois plus importante pour les questions 1 à 4 (recommandation de l'hôpital, qualité des soins, réponse compréhensible des médecins et réponse compréhensible des infirmiers (ère)s), puisque plus de 5% des hôpitaux/services (deux ou trois hôpitaux/services, selon la question) 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[1] 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 2018, 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.

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 2018 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.

[1] 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 méthode 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[2] âgés de 0 à 15 ans hospitalisés en soins somatiques aigus et sortis en septembre 2018 d'un (a) service pédiatrique d'hôpital de soins aigus ou (b) d'un hôpital pédiatrique ou service pédiatrique d'hôpital universitaire [3] 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 (envoyé par courrier postal) 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. réponses compréhensibles données par les médecins ;
4. réponses compréhensibles données par les infirmiers (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 années de l'enquête (2013 à 2018).

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 plus bas) en rouge. Les autres informations relatives à ces réponses (nombre d'individus

[2] 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.
[3] 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.

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 (2013-2018) 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 2018 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). Les moyennes ne sont pas ajustées.

Graphiques en entonnoir
Pour les cinq questions de satisfaction, des graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes (non ajustées) de chaque hôpital/service. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (3). Tous les hôpitaux/services sont représentés dans ces graphiques, peu importe le nombre de réponses obtenues.
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 2018, cinq instituts de sondage ont récolté des données de 34 hôpitaux/services ayant participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents. Sur les 4'566 (2017 : 4'518) questionnaires envoyés en septembre 2018, 1'705 ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 37,3% (variation du taux de réponses entre un minimum de 18,2% et un maximum de 100% ; en 2017 : 6,3 % et 100%). Le taux de réponse est plus élevé que celui de 2017 (35,4%) alors que le nombre de questionnaires envoyés est resté stable. Onze hôpitaux/services ont renvoyé moins de 20 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, 2018

Instituts	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour
ESOPE	420	205	48.8%
Mecon GmbH	1'526	598	39.2%
Post CH AG	1'819	644	35.4%
QM Riedo	660	214	32.4%
Stevemarco sagl	141	44	31.2%
Collectif global	**4'566**	**1'705**	**37.3%**

Tableau 2 : Taux de réponses selon le type de l'hôpital, 2018

Type de clinique	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour
Service pédiatrique d'hôpitaux de soins aigus	2'451	983	40.1%
Hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires	2'115	722	34.1%

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 2018, aucun hôpital/service n'a combiné enquête papier et enquête en ligne.

3.1.2 Qualité des données

94,4% des questionnaires retournés contenaient une réponse valide à chaque question de satisfaction et 96,4% d'entre-eux obtenaient des réponses à toutes les questions personnelles (données manquantes : pour l'âge : 1,9% ; pour le genre 0,3% ; pour le statut d'assurance 1,9%)

3.1.3 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 indiqué dans le questionnaire et l'année de mesure; il s'agit d'une approximation. L'enquête ayant eu lieu en septembre 2018, les enfants du groupe des "0 an" sont nés entre janvier et septembre 2018 et ont donc entre 0 et 9 mois.
En 2018, l'âge moyen est de 4,7 ans et l'âge médian est de 3 ans.

Figure 1 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2015-2018)

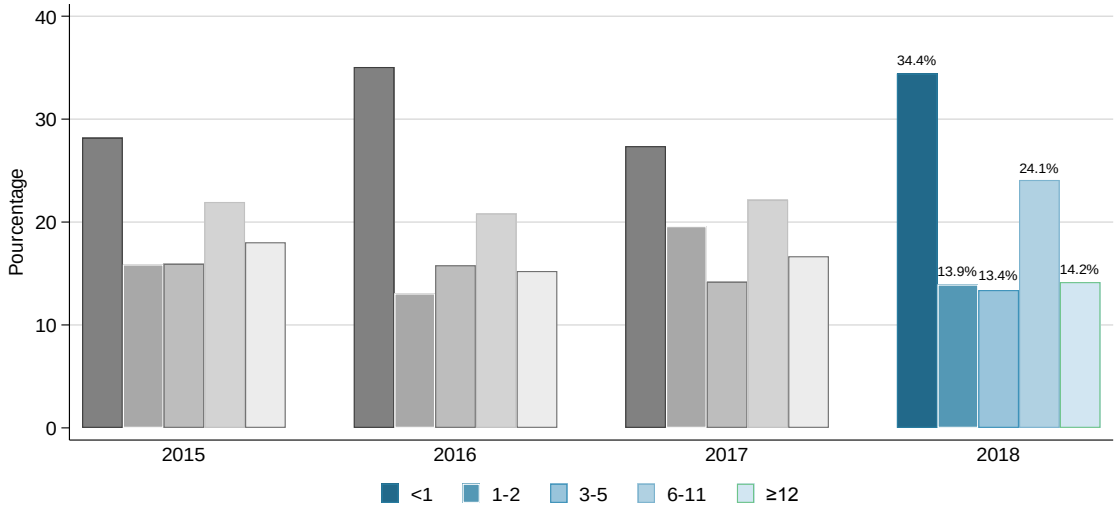
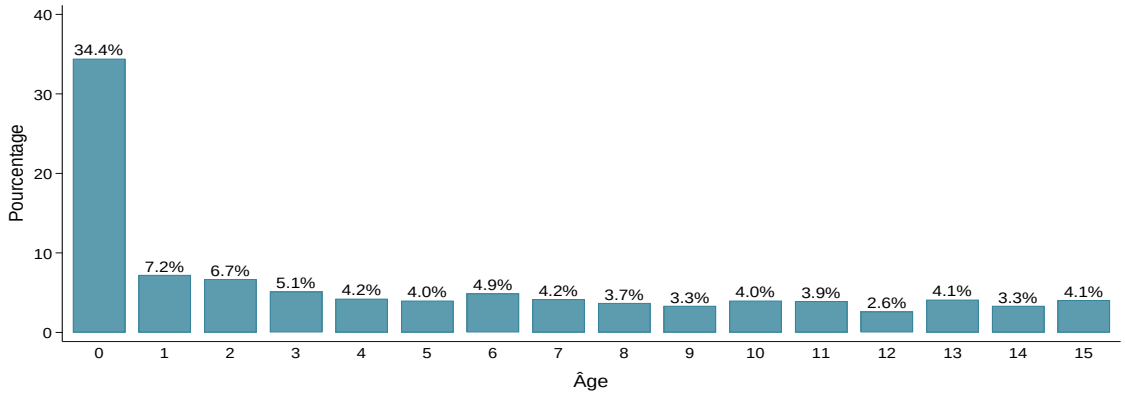


Figure 2 : Distribution de l'âge des enfants en 2018



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 34,4%. Il est un peu plus important qu'en 2017 (27,4%).

Figure 3 : Distribution du genre des enfants (2015-2018)

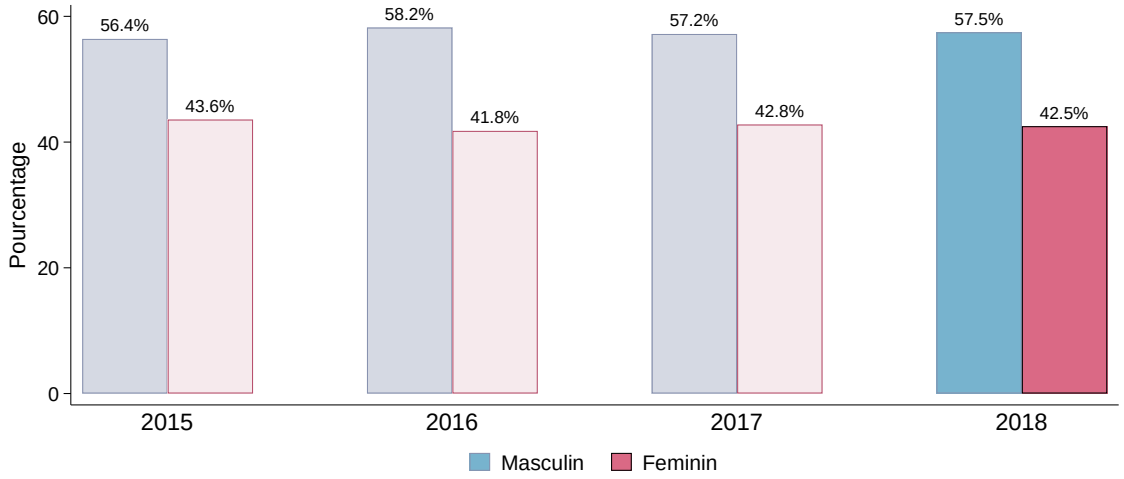
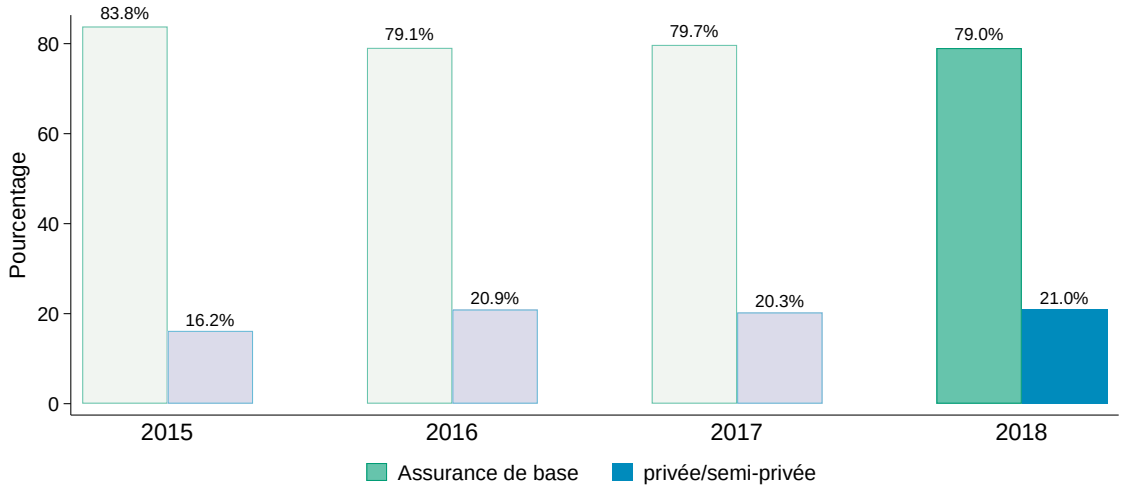


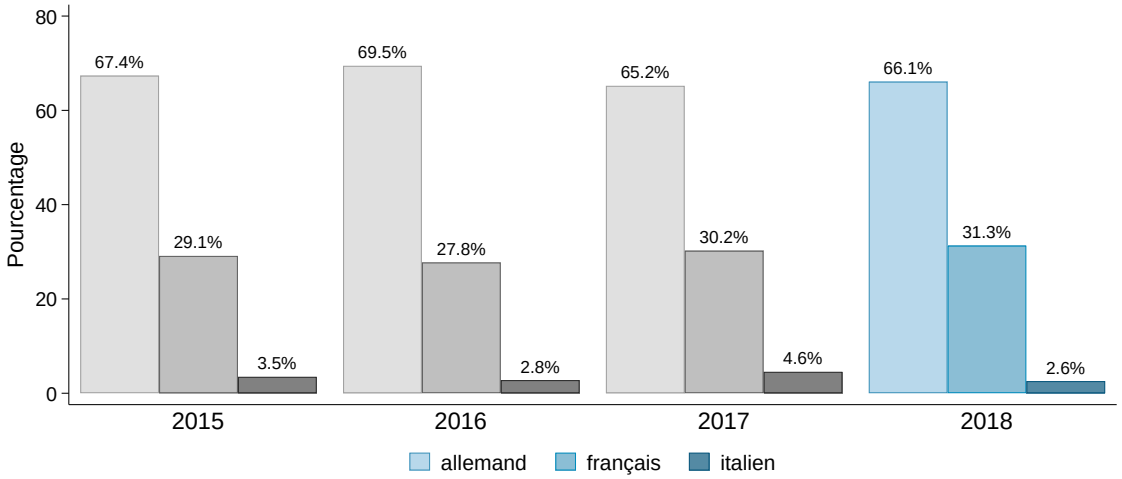
Figure 4 : Distribution du type d'assurance des enfants (2015-2018)



Commentaires :

- La proportion de filles dans le collectif d'enfants en 2018 est de 42,5% ; cette proportion est restée stable entre 2015 et 2018.
- La proportion d'assurés privés/semi-privés a légèrement augmenté depuis 2015; entre 2016 et 2018, cette proportion est toutefois restée relativement stable.

Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2015-2018)



Commentaires :

- Les proportions de questionnaires retournés selon la langue sont restées globalement stables, avec de légères fluctuations d'une année à l'autre. En 2018, la proportion de questionnaires retournés en langue française est supérieure à celle des années précédentes et la proportion des questionnaires en italien est inférieure.

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

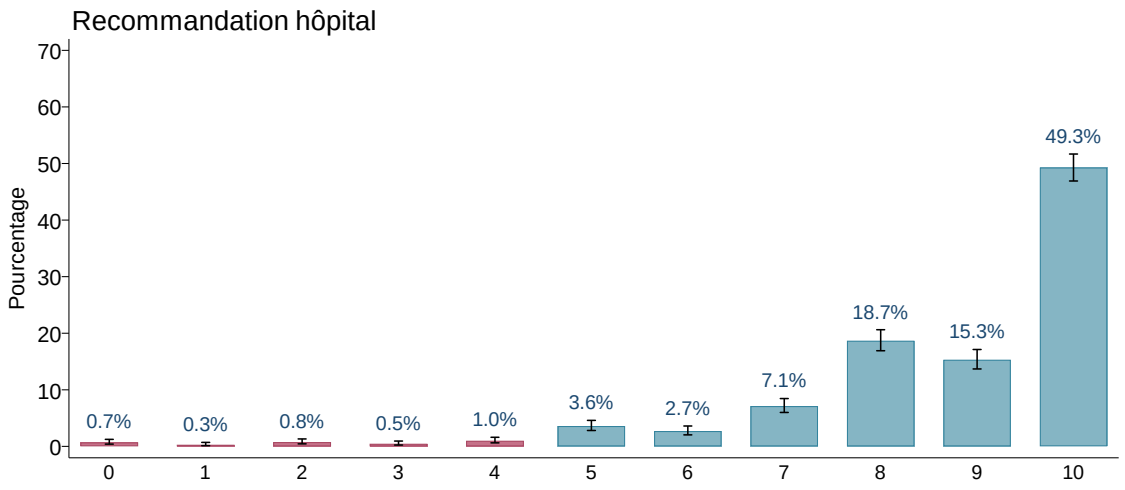


Figure 7 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2

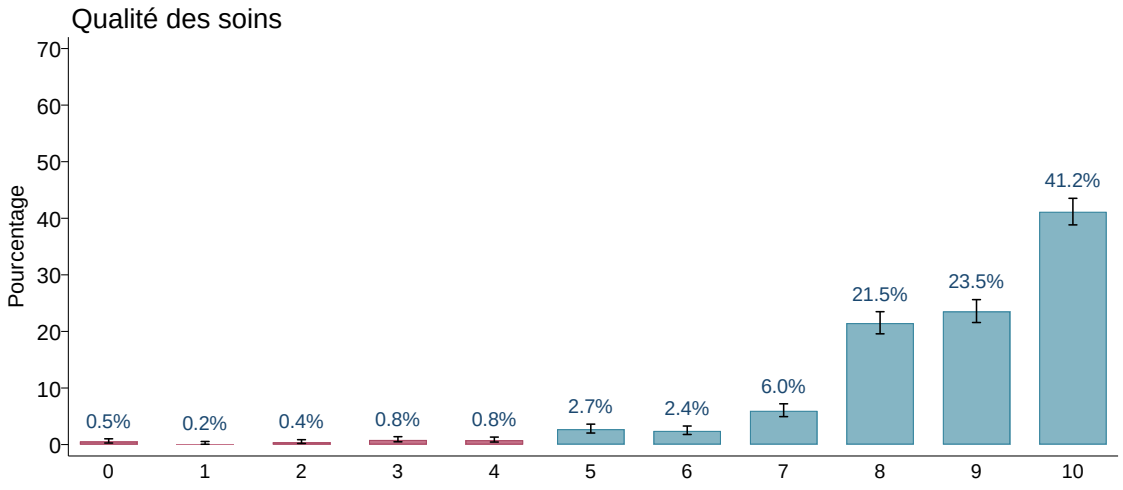


Figure 8 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3

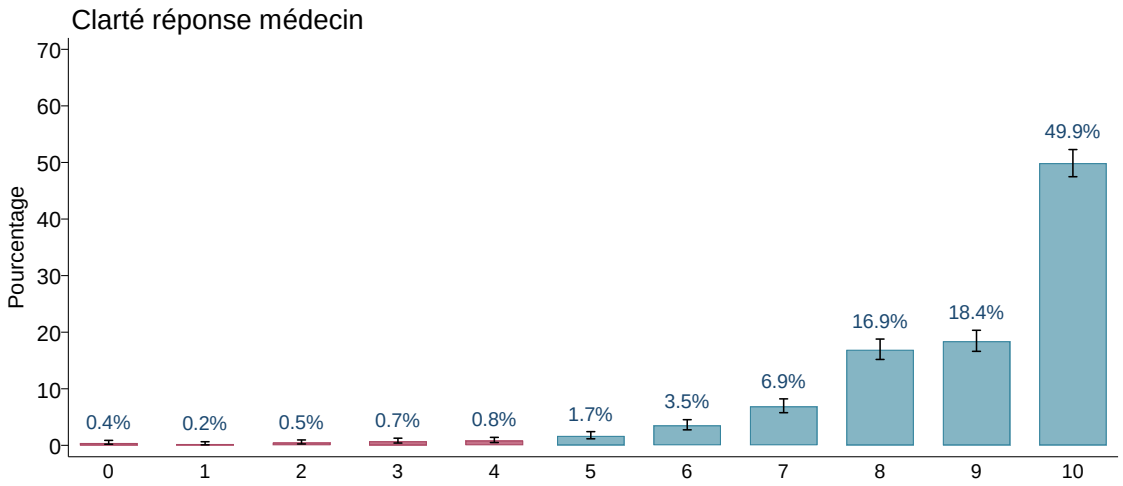


Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4

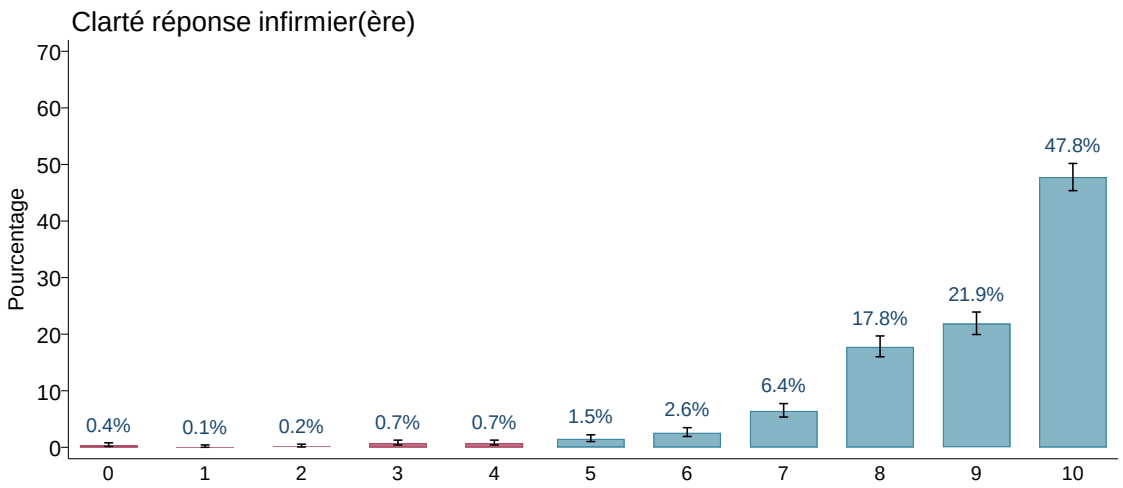


Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5

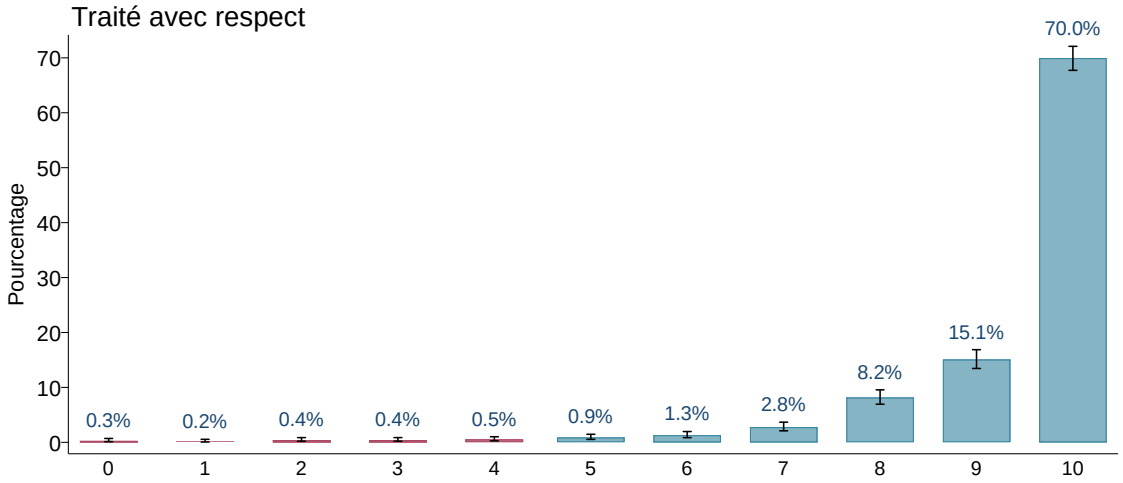


Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux 2018 pour chaque question

Nombre de questionnaires retournés: 1'705	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problémati-ques	Sans réponse* (N= 1'705)	
					miss.	alt.
1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	1'696	8.72	[8.63, 8.80]	3.2%	0.5%	
2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	1'691	8.72	[8.64, 8.79]	2.7%	0.8%	
3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?	1'668	8.84	[8.76, 8.92]	2.7%	2.2%	1.5%
4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	1'660	8.90	[8.83, 8.98]	2.0%	2.6%	2.2%
5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	1'691	9.37	[9.30, 9.43]	1.8%	0.8%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats
Réponses problématiques : proportion des cinq modalités de réponses exprimant les niveaux de satisfaction les plus bas
Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché
Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas posé de questions » (Question 3 et 4).

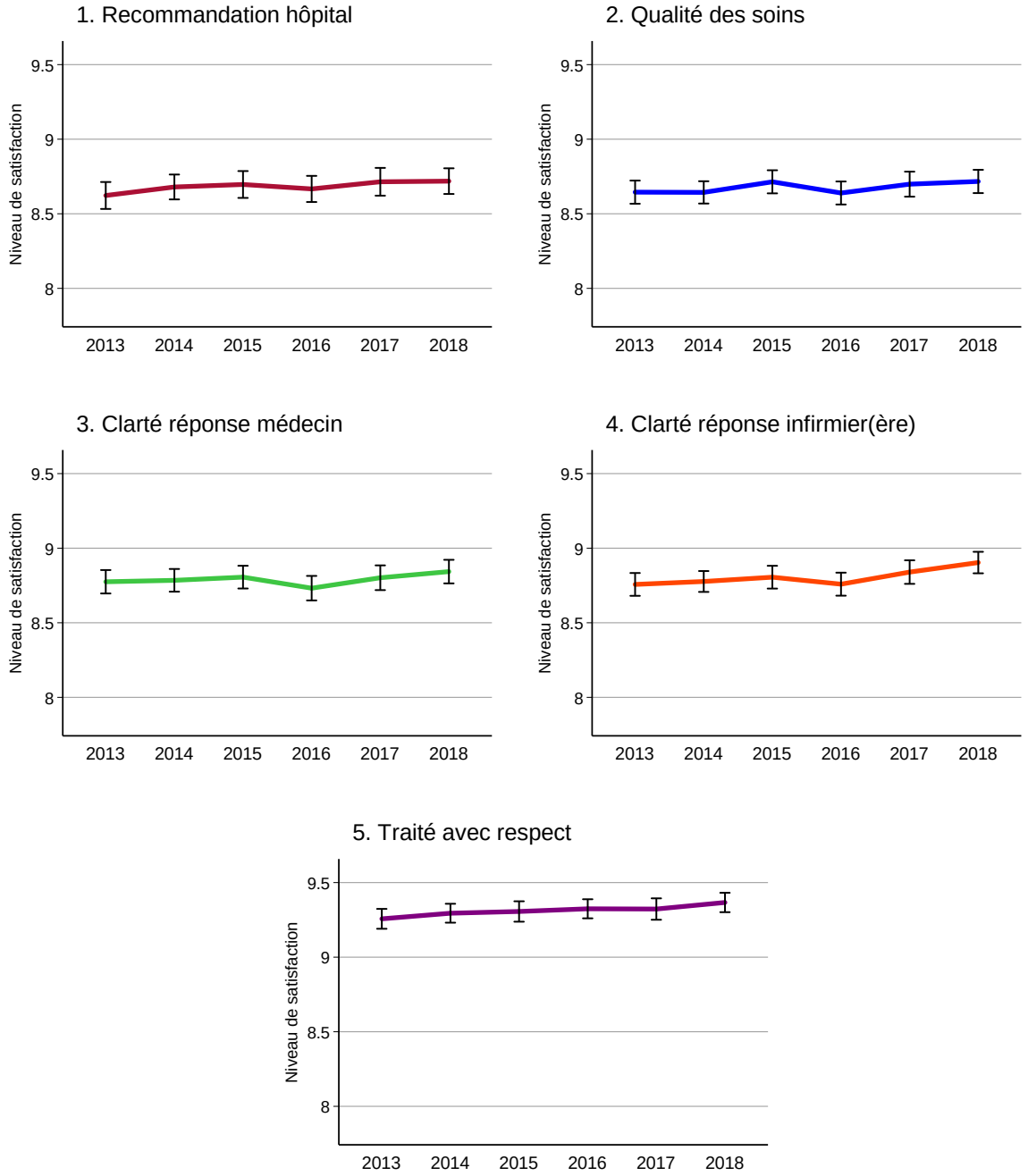
Commentaires :

- 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 (85%) pour la question concernant le fait d'être traité avec respect (question 5) et la moins élevée (64,7%) pour la question sur la qualité des soins (question 2) et la recommandation de l'hôpital à des parents ou des amis (question 1 ; 64,6%).
- 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 des questions 2 et 3 sur la qualité des soins et la communication avec les médecins.
- Peu de réponses sont manquantes ; pour les questions 3 et 4, respectivement 1,5% et 2,2% des participants ont coché la réponse alternative (cf. annexes : questionnaire).

3.3 Evolution 2013-2018 du niveau de satisfaction des parents

Les moyennes 2013-2018 des réponses aux cinq questions, et leur intervalle de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 11 pour l'ensemble des parents d'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 :

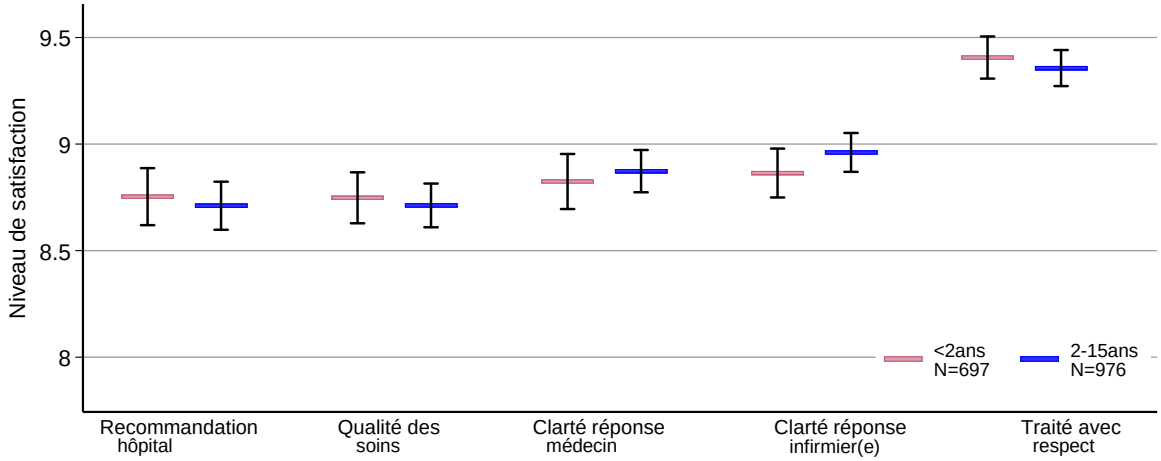
- Les moyennes du niveau de satisfaction ne diffèrent guère au cours du temps.
- Les intervalles de confiance de chaque question se chevauchent tous, ce qui indique que les variations observées peuvent s'expliquer par des fluctuations aléatoires.
- Le niveau de satisfaction de la question « traité avec respect » (question 5) se situe nettement au-dessus de celui des autres questions (moyennes au-dessus de 9). Les différences de niveau de satisfaction entre les autres questions (moyennes entre 8,5 et 9 approximativement) 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 et Intervalle de confiance 95%

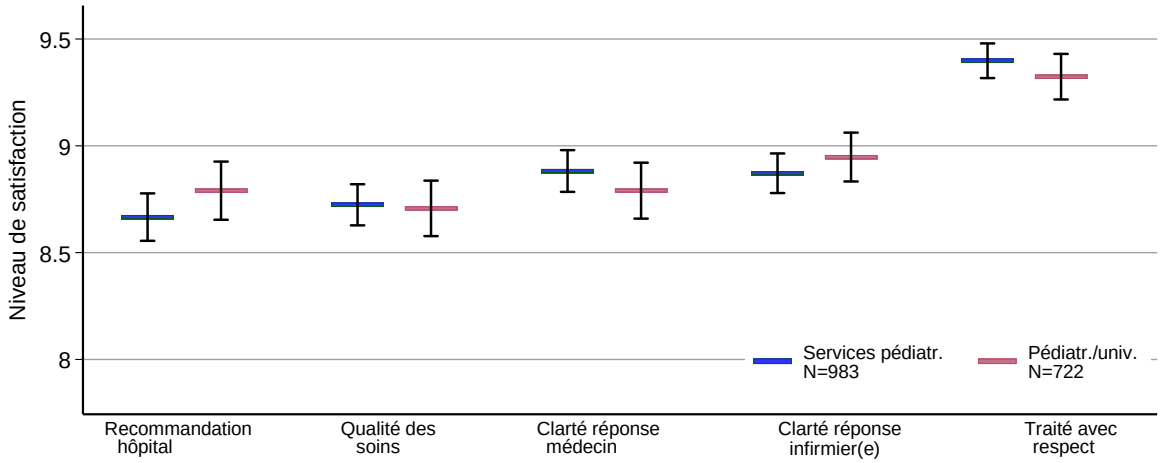
Commentaires :

- Les différences du niveau de satisfaction entre les parents d'enfants âgés de moins de 2 ans et de ceux de 2 ans et plus sont peu importantes et non significatives statistiquement.

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 en annexes).

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



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les deux types d'hôpitaux/services sont peu importantes et non significatives statistiquement.

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

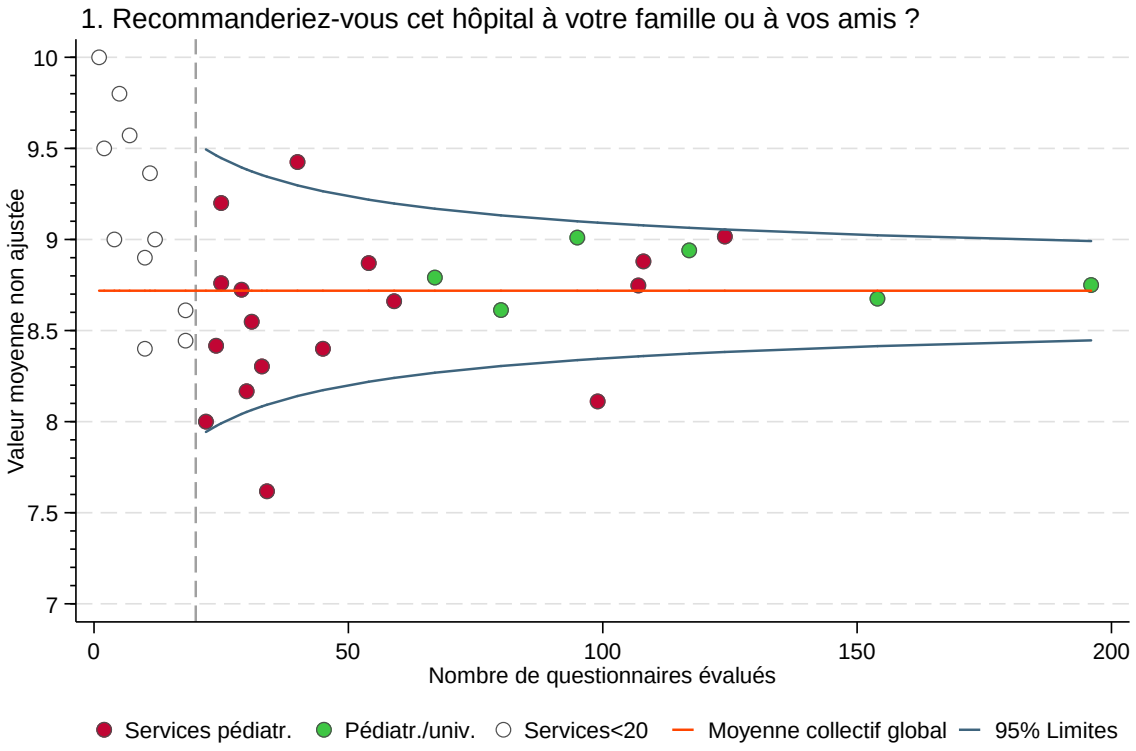
Les figures 14 à 18 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux/services au moyen de graphiques en entonnoir *(funnel plots)* ; ces derniers représentent les moyennes de tous les hôpitaux/services, pour les questions 1 à 5 séparément.

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%[4] (*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, pour lesquels moins de 20 réponses à une question sont disponibles, sont présentés par des cercles blancs, sans les limites de contrôle.
- 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.

[4] 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, N=1'696)



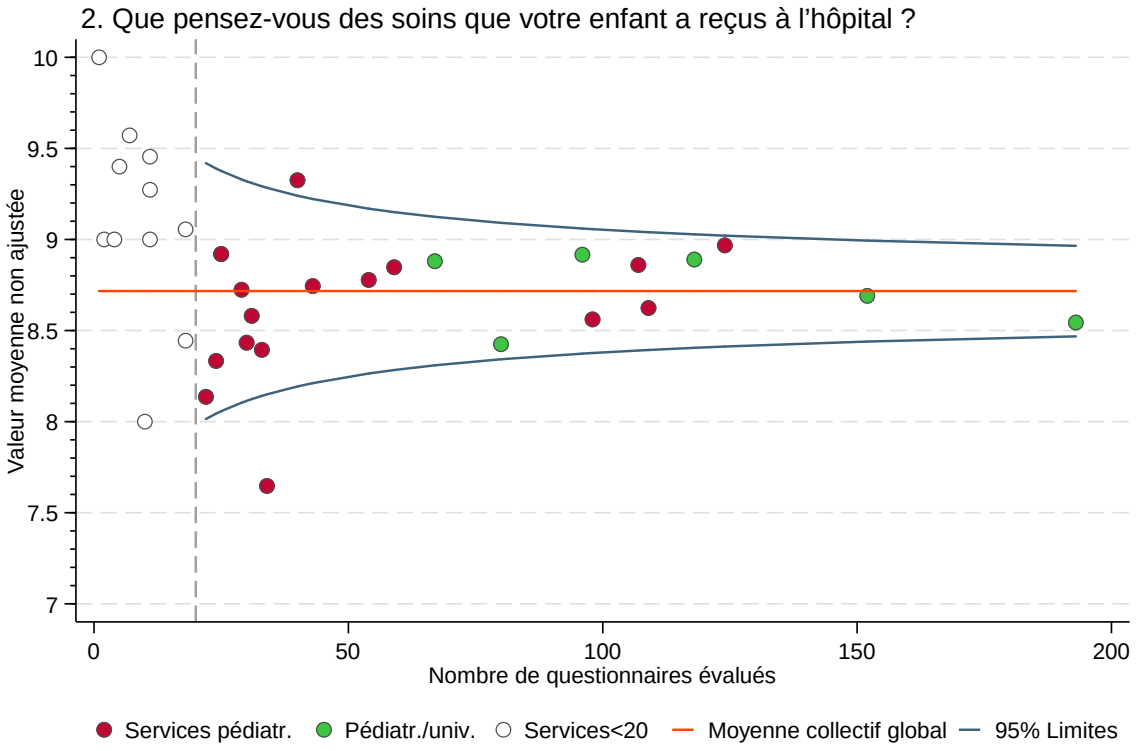
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 23 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 7,6, et la valeur la plus élevée de 9,4 (écart max de 1,8[5]) ; la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 8,7

[5] Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'691)



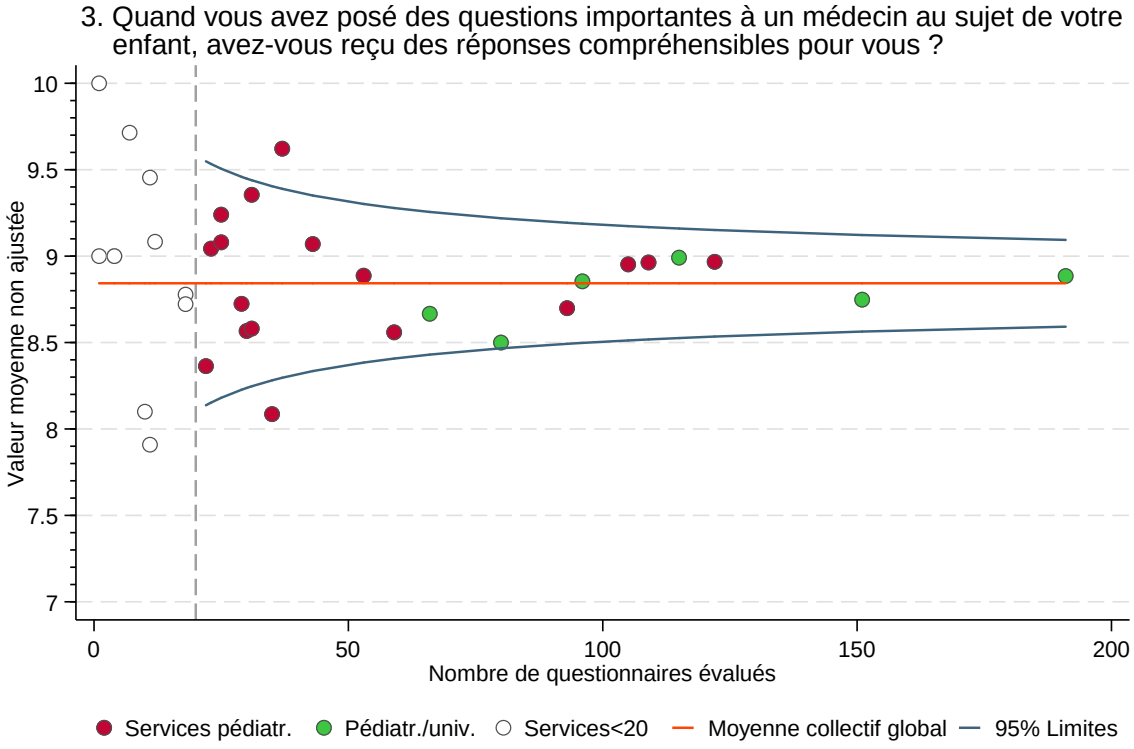
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 23 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 7,6, et la valeur la plus élevée de 9,3 (écart max de 1,7[6]) ; la moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 8,7

[6] Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'668)



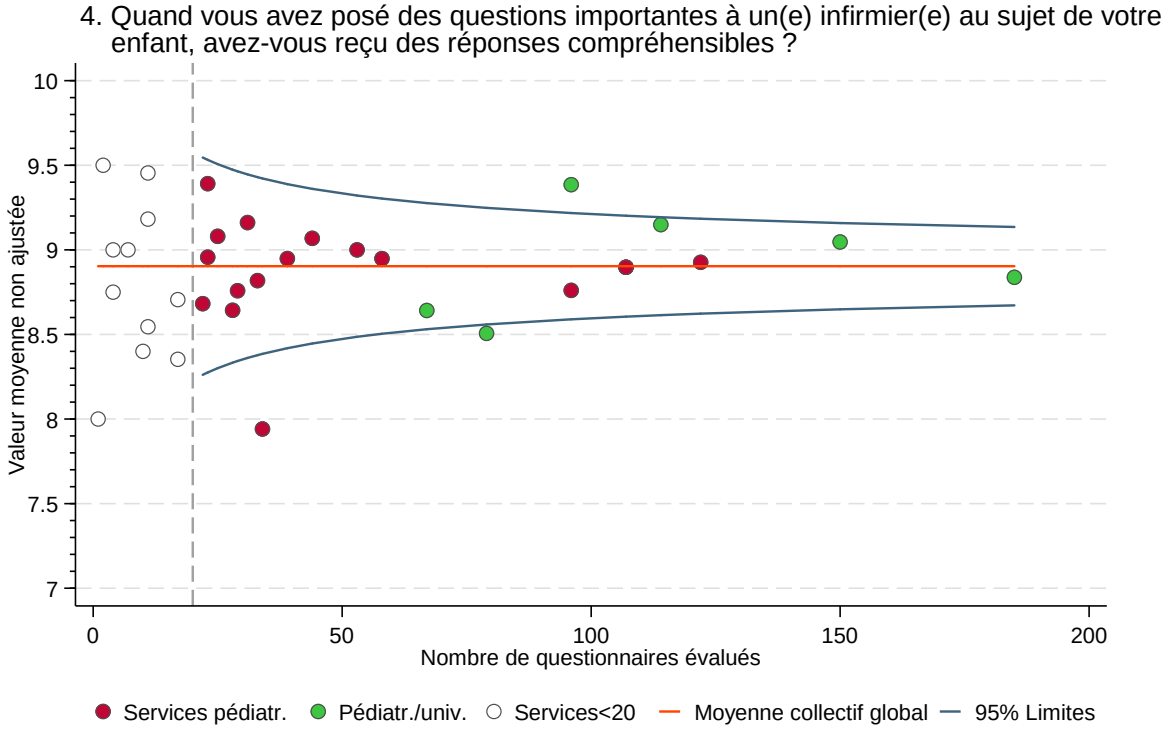
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 23 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,1, et la valeur la plus élevée de 9,6 (écart max de 1,5[7]) ; la moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 8,8.

[7] Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'660)



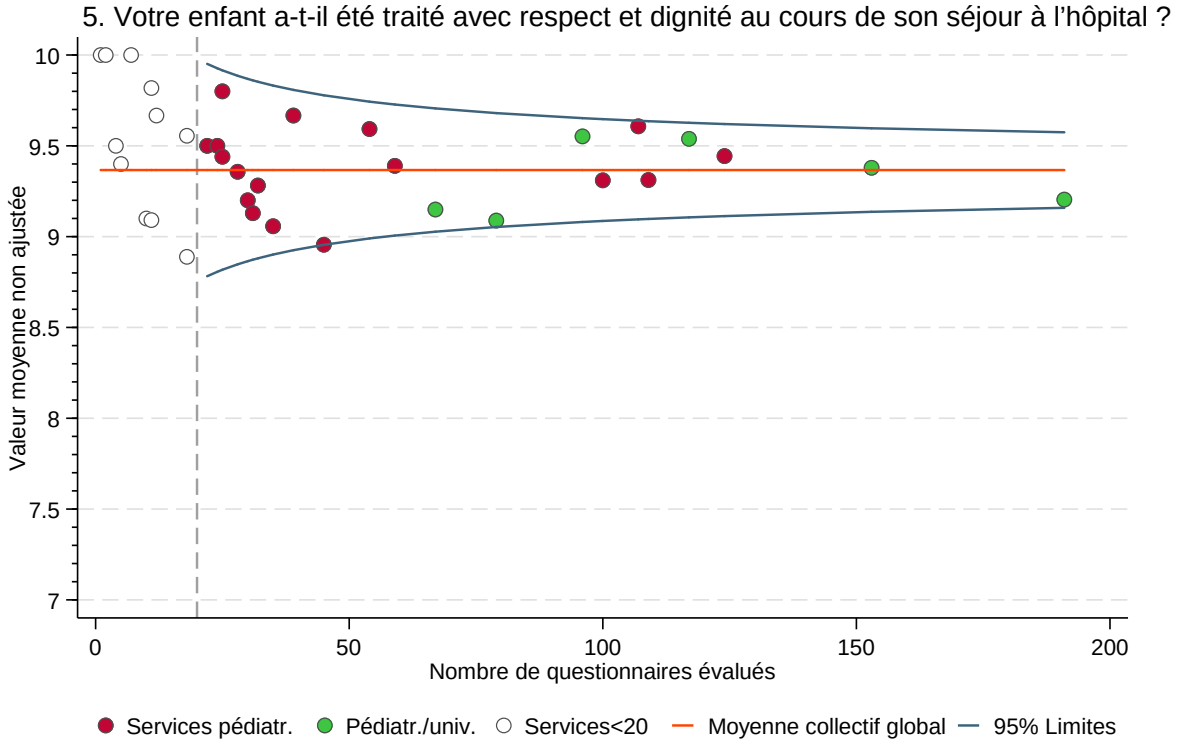
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 23 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 7,9, et la valeur la plus élevée de 9,4 (écart max de 1,5[8]) ; la moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 8,9.

[8] Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'691)



N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 23 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 9,0, et la valeur la plus élevée de 9,8 (écart max de 0,8[9]) ; la moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 9,4.

Commentaires :

- Dans chacun des graphiques, la grande majorité des valeurs se situe entre les deux bornes de l'intervalle de confiance à 95%. Un petit nombre de cliniques (en général 2 à 3) se trouve toutefois à l'extérieur de l'entonnoir (limites de confiance de 95%), ce qui indique, pour ces hôpitaux/services, des différences de satisfaction (par rapport aux autres hôpitaux) n'est pas due au hasard; la seule question pour laquelle tous les points se trouvent dans l'entonnoir est la question 5 ce qui indique pour cette question qu'aucun hôpital/service n'obtient une moyenne significativement différente de celle du collectif global.
- La dispersion des valeurs la plus importante concerne la question 1 (recommandation hôpital) avec un écart de 1,8 (échelle de 0-10) pour les hôpitaux/services avec plus de 20 réponses. Cependant les écarts observés pour les questions 2 à 4 sont à peine moins grands

[9] Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

(respectivement 1,7 - 1,5 et 1,5 respectivement). L'écart maximal pour la question 5 n'est que de 0,8. Rappelons que le niveau de satisfaction atteint pour cette question est le plus élevé.

- La moyenne la plus élevée observée pour un hôpital/service (avec ≥20 réponses) est de 9,8, pour la question 5 (traité avec respect) et la moins élevée est de 7,6 et pour les questions 1 et 2 (recommandation hôpital et qualité des soins)
- Pour 11 hôpitaux/services les niveaux de satisfaction sont basés sur moins de 20 réponses et doivent être interprété avec prudence.

4 Conclusion

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des parents d'enfants (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 2018, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Le taux de réponse de l'enquête 2018 (37,3 %) n'est pas très élevé, mais supérieur à celui de 2017 (35,4%). Depuis la première enquête de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en 2013, on a observé chaque année un léger recul du taux de réponse (taux de réponse 2013 :43,3%). Cette tendance à la baisse a été limitée en 2018 par les taux de réponses des patients des services pédiatriques des hôpitaux qui ont ainsi permis d'atteindre un taux de retour de 40% alors que les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires sont restés à un taux de retour relativement modeste (34%).
Les caractéristiques des enfants sont restées globalement stables. La proportion des enfants avec assurance privée ou semi-privée, qui était passée de 16,2% en 2015 à 20,9% en 2016 est restée stable depuis.

Le niveau de satisfaction est toujours très élevé, puisqu'il est supérieur à huit points sur dix (>8,7) pour toutes les questions de satisfaction. La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect obtient le plus haut niveau de satisfaction (9,4), 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 les réponses compréhensibles des médecins et des infirmiers(ère)s obtiennent des scores similaires (8,8 et 8,9). Les comparaisons dans le temps montrent que ces résultats sont stables depuis 2013. Le taux de réponses problématiques a baissé pour toutes les questions par rapport à 2017 en particulier (de 1%) pour les questions concernant la recommandation de l'hôpital (3,2%) et la qualité des soins (2,7%). Ces deux questions et celle concernant les réponses compréhensibles des médecins ont obtenu les taux de réponses problématiques les plus élevés. Avec un niveau de satisfaction aussi élevé, et ce depuis plusieurs années, on ne peut guère identifier de potentiel d'amélioration.

Les résultats stratifiés selon les deux variables disponibles (âge des enfants et type d'hôpital/service) montrent de discrètes variations, non significatives statistiquement toutefois.

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 1 à 4, deux à trois hôpitaux/services sur 23 (c.-à-d. plus de 5% des hôpitaux/cliniques) se situent hors des limites de contrôle de 95%, ce qui signifie que ces différences ne peuvent pas toutes être expliquées par des variations dû au seul hasard.

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 des réponses, qui montre par ailleurs un effet plafond, est présente pour toutes les questions ; ceci est particulièrement prononcé pour la question 5 (traité avec respect), qui indique que 70% des répondants ont coché la réponse la plus positive. Cet effet plafond limite la possibilité de discrimination entre les hôpitaux/services et peut être en partie expliqué par le caractère très général des questions posées. Des résultats plus contrastés pourraient sans doute être obtenu en posant des questions plus spécifiques ou en appliquant une échelle de mesure plus appropriée.

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 hôpitaux/services, un ajustement des moyennes de satisfaction en fonction de facteurs confondants est recommandé.

Il faut rappeler que les résultats de mesures de satisfaction 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. 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
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

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 2018....8
Figure 3 : Distribution du genre des enfants (2015-2018)....9
Figure 4 : Distribution du type d'assurance des enfants (2015-2018)....9
Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2015-2018)....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....15
Figure 12 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans)....17
Figure 13 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service....18
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées, N=1'696)....20
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'691)....21
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'668)....22
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'660)....23
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'691)....24

Liste des Tableaux

Tableau 1 : Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2018....7
Tableau 2 : Taux de réponses selon le type de l'hôpital, 2018....7
Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux 2018 pour chaque question....14
Tableau 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2013-2018)....30
Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants....30
Tableau 6 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service....30
Tableau 7 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service....31

Annexes

Tableau 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2013-2018)

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%
2018	34.4%	13.9%	13.4%	24.1%	14.2%

Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants

	Recommandation hôpital		Qualité des soins		Clarté réponse médecin		Clarté réponse infirmier(ère)		Traité avec respect	
Age	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI	M	CI
<2 ans N=697	8.75	[8.62, 8.89]	8.75	[8.63, 8.87]	8.82	[8.70, 8.95]	8.86	[8.75, 8.98]	9.41	[9.31, 9.50]
2 ans et plus N=976	8.71	[8.60, 8.82]	8.71	[8.61, 8.81]	8.87	[8.77, 8.97]	8.96	[8.87, 9.05]	9.36	[9.27, 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=983	8.67	[8.56, 8.78]	8.72	[8.63, 8.82]	8.88	[8.78, 8.98]	8.87	[8.78, 8.96]	9.40	[9.32, 9.48]
Pédiatrie/ universitaire** N=722	8.79	[8.65, 8.93]	8.71	[8.58, 8.84]	8.79	[8.66, 8.92]	8.95	[8.83, 9.06]	9.32	[9.22, 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 2017 et 2018

Hôpital code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes Collectif global : 8.72		Question 2 Moyennes Collectif global : 8.72		Question 3 Moyennes Collectif global : 8.84		Question 4 Moyennes Collectif global : 8.90		Question 5 Moyennes Collectif global : 9.37	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	80	80	38.5%	38.6%	8.9	8.6	8.5	8.4	8.8	8.5	8.7	8.5	9.2	9.1
2	34	124	18.2%	58.5%	9.3	9.0	9.0	9.0	9.1	9.0	8.8	8.9	9.5	9.4
3	32	25	32.3%	33.3%	8.0	8.8	8.4	8.9	8.6	9.1	8.5	9.0	9.1	9.4
4	49	33	39.5%	38.4%	8.0	8.3	8.2	8.4	8.7	8.6	8.5	8.8	9.2	9.3
5	79	67	38.2%	31.8%	8.7	8.8	8.8	8.9	9.2	8.7	8.7	8.6	9.4	9.1
6	126	154	32.2%	41.1%	9.1	8.7	8.8	8.7	8.7	8.7	8.9	9.0	9.3	9.4
7	113	110	36.0%	33.8%	9.1	8.7	9.0	8.6	9.2	9.0	9.1	8.9	9.7	9.3
8	40	45	42.1%	39.8%	9.2	8.4	9.1	8.7	9.3	9.1	9.3	9.1	9.5	9.0
9	67	108	40.9%	48.0%	8.8	8.9	8.7	8.9	8.5	9.0	8.6	8.9	9.4	9.6
10	61	60	31.1%	34.7%	8.9	8.7	9.0	8.8	9.1	8.6	9.0	8.9	9.5	9.4
11	227	196	35.5%	31.4%	8.8	8.8	8.7	8.5	8.9	8.9	8.7	8.8	9.3	9.2
12	98	100	40.3%	37.0%	8.0	8.1	8.2	8.6	8.7	8.7	8.9	8.8	9.1	9.3
13	83	96	38.6%	37.5%	8.7	9.0	8.6	8.9	8.4	8.9	8.9	9.4	9.4	9.6
14*	19	18	31.7%	33.3%	8.3	8.4	8.4	9.1	8.5	8.7	8.7	8.7	9.3	9.6
15	26	31	29.5%	34.1%	8.9	8.5	8.8	8.6	8.1	9.4	8.9	9.2	9.3	9.1
16	38	54	33.0%	45.0%	8.4	8.9	8.8	8.8	8.8	8.9	8.9	9.0	8.9	9.6
17	102	118	28.2%	29.2%	9.1	8.9	8.8	8.9	8.8	9.0	9.0	9.1	9.4	9.5
18*	21	11	53.8%	29.7%	9.1	8.9	9.4	9.0	8.7	7.9	8.9	8.5	9.5	9.1
20	26	25	39.4%	38.5%	8.5	9.2	8.9	8.9	9.0	9.2	8.7	9.1	9.2	9.8
21*	27	18	43.5%	35.3%	8.9	8.6	8.6	8.4	9.0	8.8	8.9	8.4	9.4	8.9
22	41	29	46.1%	29.6%	8.6	8.7	8.8	8.7	9.0	8.7	9.3	8.6	9.4	9.4
23	25	24	48.1%	36.4%	8.4	8.4	9.0	8.3	8.8	9.0	8.8	9.4	9.3	9.5
24	36	30	45.6%	45.5%	8.4	8.2	8.4	8.4	8.6	8.6	8.5	8.8	9.1	9.2
25	43	35	47.3%	53.8%	8.0	7.6	8.6	7.6	8.3	8.1	8.2	7.9	9.1	9.1
26	22	22	34.4%	53.7%	8.4	8.0	7.8	8.1	8.3	8.4	8.8	8.7	9.1	9.5

Hôpital code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes Collectif global : 8.72		Question 2 Moyennes Collectif global : 8.72		Question 3 Moyennes Collectif global : 8.84		Question 4 Moyennes Collectif global : 8.90		Question 5 Moyennes Collectif global : 9.37	
	2017	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**	**2017**	**2018**
27*	21	5	33.3%	18.5%	9.4	9.8	9.4	9.4	9.2	9.0	9.3	9.0	9.6	9.4
28*	16	12	39.0%	31.6%	7.9	9.0	8.1	9.3	8.4	9.1	8.6	9.2	9.3	9.7
29*	13	10	39.4%	38.5%	7.8	8.4	7.8	8.0	8.4	8.1	8.8	8.4	8.5	9.1
30	11	40	22.0%	40.0%	9.5	9.4	9.4	9.3	9.5	9.6	9.0	8.9	9.6	9.7
31*	10	11	33.3%	52.4%	8.9	9.4	9.2	9.5	8.7	9.5	9.6	9.5	9.7	9.8
32*	10	2	40.0%	18.2%	8.9	9.5	9.3	9.0	9.4	9.0	9.5	9.5	9.8	10.0
33*	4	4	36.4%	33.3%	9.3	9.0	9.5	9.0	8.5	9.0	9.7	8.8	9.7	9.5
34*	1	7	6.3%	36.8%	10.0	9.6	10.0	9.6	10.0	9.7		9.0	10.0	10.0
35*		1		100.0%		10.0		10.0		10.0		8.0		10.0

* Hôpitaux/services avec moins de 20 réponse s : **Attention :** Ces chiffres, qui reposent sur très peu de données doivent être interprétés avec la plus grande prudence !

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

Hôpital:

Numéro d'identification:

Satisfaction des parents concernant le séjour hospitalier de leur enfant

Cochez s'il vous plaît la case qui correspond le mieux à votre opinion et expérience personnelle.

Questions générales au sujet du séjour hospitalier de votre enfant

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

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

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

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

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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 oui, toujours

6. Comment avez-vous rempli ce questionnaire ?

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

Questions sur votre enfant

Année de naissance
☐☐☐☐

Sexe
☐ masculin
☐ féminin

Couverture d'assurance maladie pour ce séjour à hôpital
☐ division commune
☐ division semi-privée/privée

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire.

Questionnnaire succint ANQ pédiatrie 2018©

4754122993

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë, Parents Rapport comparatif national, mesure 2018
Année	Octobre 2019
Auteurs	Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté 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, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Génerale, 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 Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie Eric Veya, CNP - Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
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 41, daniela.zahnd@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)
Validation	Ce rapport national comparatif 2018 a été validé par le comité de l'ANQ le 09.08.2019.