

Satisfaction des patient·e·s Médecine somatique aiguë – Parents

Rapport comparatif national

Mesure 2023

Novembre 2023, Version 1.0

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
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.....	10
3.2 Satisfaction des parents d'enfants (<16 ans) hospitalisés en médecine somatique aigue : résultats principaux.....	13
3.3 Résultats stratifiés.....	16
3.3.1 Âge des enfants.....	16
3.3.2 Type d'hôpital/service	17
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction.....	18
4 Conclusion	24
Bibliographie	26
Liste des figures	27
Liste des tableaux.....	28
Annexes	29
Mentions légales.....	35

Résumé

Contexte

Ce rapport présente les résultats de la neuvième enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des parents d'enfants (0 à 15 ans) hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse.

Depuis l'enquête de 2019, le centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet les questionnaires aux institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fournit aux cliniques l'accès en ligne des résultats. De plus, les patient·e·s ont le choix entre un format papier ou en ligne du questionnaire (via l'utilisation d'un code spécifique se trouvant sur la version papier distribuée).

Description de la population

Le taux de réponses de l'enquête 2023 (30,2%) est légèrement supérieur à celui de 2021 (28,0%). Au total, 32 hôpitaux ont participé à la mesure, pour un total de 1'451 questionnaires inclus dans les analyses. Les caractéristiques sociodémographiques des enfants sont restées globalement stables depuis 2018. L'âge moyen des enfants est de 4,41 ans (4,27 en 2021) et la classe d'âge la plus représentée est celle des enfants qui ont moins d'une année de vie (34,9%), avec une majorité des garçons (57,6%) et une assurance de base avec hospitalisation en division commune (76,3%). Environ 17,5% des parents ayant répondu ont indiqué avoir rempli le questionnaire avec leur enfant.

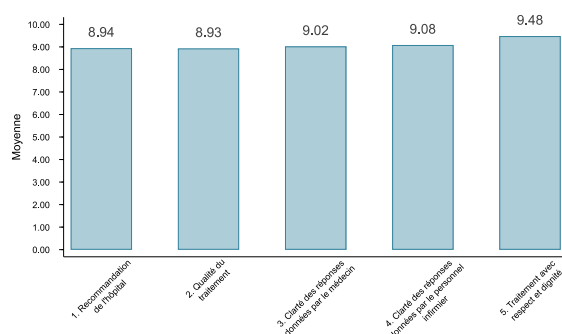
Résultats principaux

Le niveau de satisfaction des parents des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus continue d'être élevé. En effet, pour toutes les questions, la moyenne est supérieure à 8,90 sur une échelle allant de 0 à 10. Les analyses des résultats stratifiés en fonction de l'âge de l'enfant et du type d'hôpital montrent que le niveau de satisfaction ne varie pas en fonction de ces deux aspects.

De plus, le niveau de satisfaction le plus élevé a été choisi par une majorité de parents (au moins une répondant·e sur deux a coché le niveau de satisfaction le plus élevé aux questions 1, 3, 4 et 5).

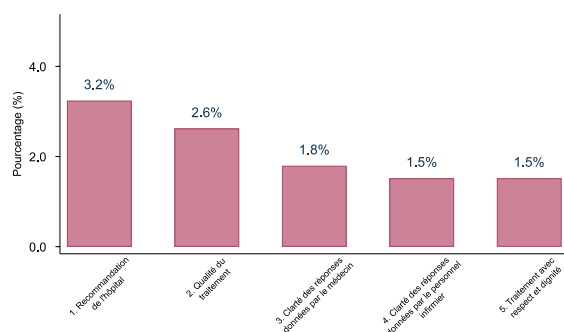
Comme en 2021, les meilleurs résultats ont été obtenus pour les questions concernant le fait que l'enfant a été traité avec respect et dignité, par le fait d'avoir reçu des réponses claires de la part du personnel infirmier et du médecin et la volonté de recommander l'hôpital. Toutefois, il faut remarquer que les valeurs des moyennes de satisfaction des questions restantes sont très similaires.

Moyennes globales de satisfaction des patient·e·s pour chaque question, 2023



Les réponses problématiques¹, indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de parents: de 3,2% pour la recommandation de l'hôpital (question 1), à un minimum de 1,5% pour le fait d'avoir reçu des réponses claires de la part du personnel infirmier (question 4) et que l'enfant a été traité avec respect et dignité (question 5).

Proportion de réponses problématiques par question de satisfaction, 2023



¹ Les réponses problématiques correspondent aux niveaux de réponse les plus bas aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 0, 1, 2, 3 et 4 sur une échelle allant jusqu'à 10).

1 Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation par les patient-e-s² de la qualité des prestations fournies par un établissement de santé constitue un indicateur de qualité important. Ainsi, l'enquête de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en médecine somatique aigue fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ [1]. Ainsi, les hôpitaux et les services qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. En effet, la satisfaction des patient-e-s est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les cliniques. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du/de la patient-e, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux mesures thérapeutiques proposées [2]. Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires de service (p. ex. cliniques et médecins leur adressant des patient-e-s), leur permettant d'en déduire un potentiel d'optimisation, que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et pour le public dans son ensemble.

Par ailleurs, l'agenda de l'enquête a été modifié et les mesures ont lieu désormais tous les deux ans à partir de 2019. Pour rappeler visuellement ce « saut temporel », une ligne en pointillés a été introduite dans les graphiques présentant des comparaisons temporelles. En 2023, l'enquête a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013, conformément au règlement des données de l'ANQ [3] et du concept d'évaluation [4]. La prochaine mesure est prévue pour 2025.

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, cela permet aux hôpitaux/services pédiatriques 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 avril 2023. Il présente ainsi les résultats pour l'ensemble des hôpitaux/services suisses ayant une activité stationnaire de pédiatrie.

² Dans ce rapport, les termes « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « parents d'un enfant hospitalisé dans un hôpital/service de soins somatiques aigus en 2023 ayant répondu à l'enquête de satisfaction de l'ANQ ». Ces deux termes sont utilisés alternativement, au gré des circonstances nécessitant leur emploi dans le texte. Le terme patient-e, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

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](#) » [4], ainsi que dans l'aide à la lecture et à l'interprétation disponible sur le portail web de l'ANQ.

2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend les parents de tous les enfants³ âgés de 0 à 15 ans hospitalisés en soins somatiques aigus et sortis entre le 1^{er} et le 30 avril 2023 d'un (a) service pédiatrique d'hôpital de soins aigus ou (b) d'un hôpital pédiatrique ou service pédiatrique d'hôpital universitaire⁴. Les enfants décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire papier/online envoyé par courrier postal. Le questionnaire comprend cinq questions traitant de la satisfaction des parents (voir questionnaire en annexe) :



(1) *Recommandation de l'hôpital*

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



(2) *Qualité du traitement*

Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?



(3) *Clarté des réponses données par le médecin*

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



(4) *Clarté des réponses données par le personnel infirmier*

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



(5) *Traitement avec respect et dignité*

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

La satisfaction concernant ces différents aspects est mesurée à partir d'une échelle ordinale de réponses de 0 (niveau le plus bas) à 10 (niveau le plus élevé). La moyenne des évaluations pour ces questions a été calculée à partir de l'attribution d'une valeur numérique de 0 à 10 à chaque modalité de réponse (0 = réponse la plus négative ; 10 = réponse la plus positive). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse [5, 6, 7] – car le principe d'équidistance psychométrique entre les réponses n'est pas respecté – il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles.

³ Dans ce rapport, le terme « enfant » désigne tout-e patient-e éligible de 0 à 15 ans hospitalisé-e dans un hôpital/service suisse ayant une activité stationnaire de pédiatrie.

⁴ 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.



Outre cette mesure de la satisfaction, les autres informations disponibles étaient l'âge de l'enfant, son genre et son type d'assurance maladie (division semi-privée/privée versus commune), ainsi que la langue du questionnaire (allemand, français, italien) et si la personne responsable avait rempli le questionnaire avec ou sans l'enfant.

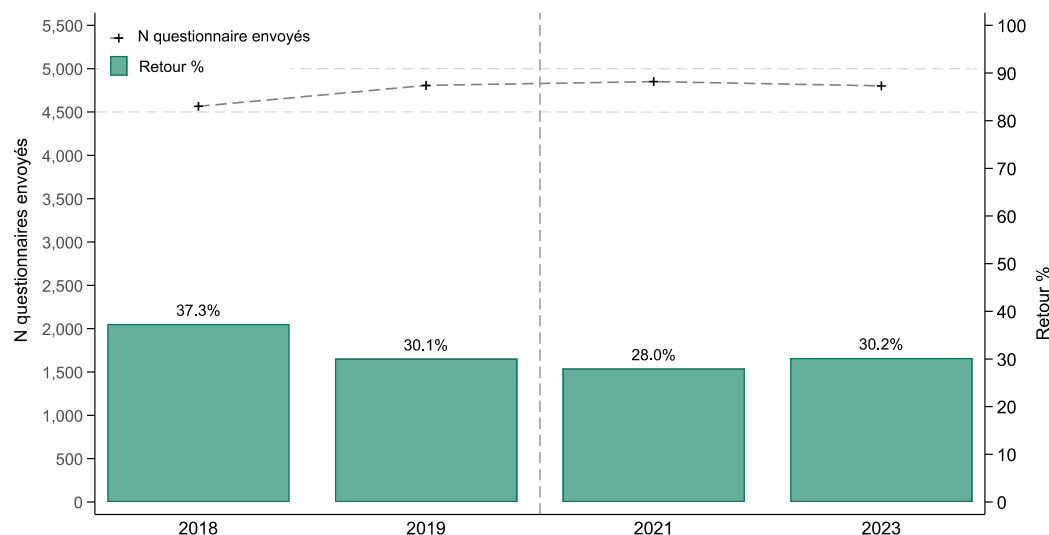
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponse

Au total, 10 questionnaires (0,7% du total des questionnaires renvoyés) complètement vides (sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été reçus. Ceux-ci ont été retirés de la base de données pour la mesure 2023, tout comme 31 questionnaires traitant d'enfants de plus de 15 ans (2,1% du total des questionnaires reçus). Après ces ajustements, en 2023, 32 hôpitaux/services ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. Sur les 4'802 (2021 : 4851) questionnaires envoyés en avril 2023, 1'451 ont été retournés et ont été retenus pour les analyses, ce qui correspond à un taux de réponse de 30,2% (variation du taux de réponse entre un minimum de 13,6% et un maximum de 40,0% ; en 2021 : entre 8,3% et 66,7%). La Figure 1 montre que le taux de réponse est sujet à des légères fluctuations, avec une diminution plus importante entre 2018 et 2019 (-7,2 points de pourcentage), un taux relativement stable entre 2019 et 2021 (-2,1 points de pourcentage) et une légère augmentation entre 2021 et 2023 (+2,2 points de pourcentage). Par ailleurs, un tiers (N = 11) des hôpitaux/services participants ont obtenu plus de 50 réponses en 2023, 10 hôpitaux/services ont obtenu moins de 20 questionnaires en retour. Parmi les répondant-e-s, 320 ont choisi de répondre au questionnaire en ligne, représentant le 22,1% des participant-e-s (19,4% en 2021). La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2018, ainsi que le nombre de questionnaires distribués chaque année.

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés, 2018 - 2023



Le tableau 1 présente le taux de réponse selon le type d'hôpital. Le tableau 6 en annexe donne une présentation détaillée des taux de réponse par hôpital/service.

Tableau 1 : Taux de réponses selon le type d'hôpital, 2023

Type d'hôpital	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour (%)
Service pédiatrique d'hôpitaux de soins aigus	2'416	743	30,8
Hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires	2'386	708	29,7
Total	4'802	1'451	30,2

Le 95,7% des questionnaires retournés contenaient une réponse valide à chaque question de satisfaction et le 94,3% d'entre eux obtenaient des réponses à toutes les questions personnelles, c'est-à-dire l'âge, le genre et le type d'assurance des enfants hospitalisés. Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2021 et 2023 sont présentées dans les figures 2 et 3.

Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2023

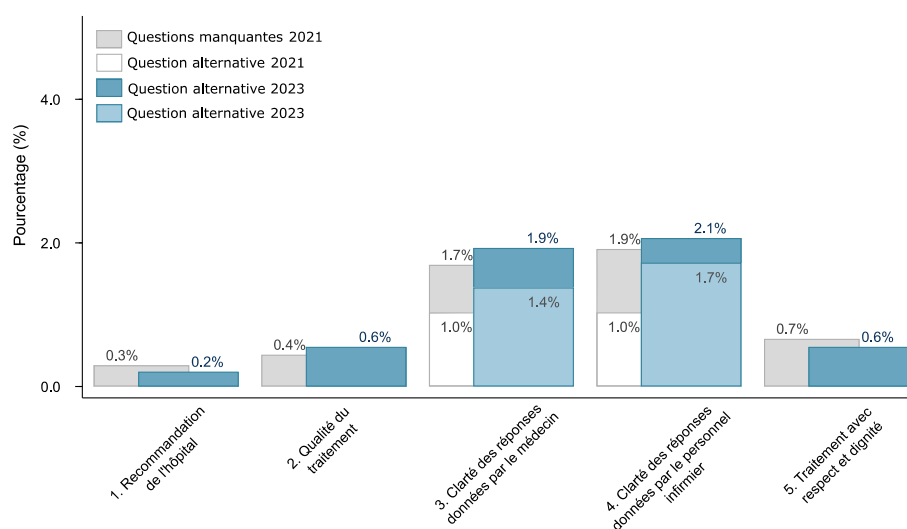
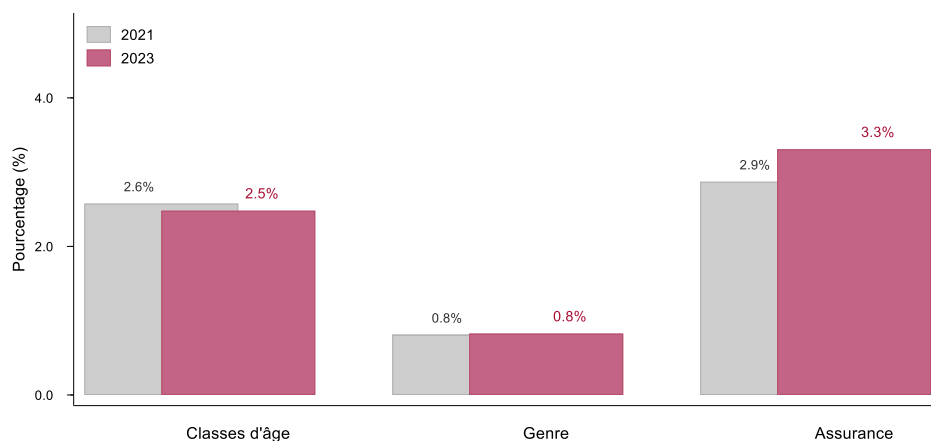


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2023



Commentaires :

- Le taux de retour global (30,2%) est légèrement supérieur à celui de 2021 (28,0%).
- La qualité des données est restée stable par rapport à 2021, avec 90,6% des répondant-e-s qui ont répondu à toutes les questions de satisfaction et aux facteurs socio-démographiques (2021 : 91,6%). Pour les questions de satisfaction individuelles, le taux de réponses manquantes est resté globalement stable par rapport à 2021 (différence maximale : 0,2%), tout comme pour les questions socio-démographiques (différence maximale : 0,4%).

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

Les figures 4 à 8 présentent les résultats pour les variables âge, genre, type d'assurance et langue du questionnaire pour chaque année d'enquête depuis 2018.

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 avril 2023, les enfants du groupe des « 0 an » de la Figure 5, par exemple, sont nés entre janvier et avril 2023 et ont entre 0 et 4 mois. En 2021 la mesure a eu lieu au mois de juin: les enfants de la catégorie "0 an" dans la Figure 5 ont donc un âge inclu entre 0 et 6 mois. Par contre, pour les enquêtes de 2018 et 2019, qui ont eu lieu en septembre, les enfants de ce groupe étaient nés entre janvier et septembre de la même année et avaient entre 0 et 9 mois : ceci limite quelque peu la comparabilité entre les mesures.

En 2023, l'âge moyen est de 4.41 ans et l'âge médian est de 2 ans (tableau 3 en annexe).

Figure 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2018-2023

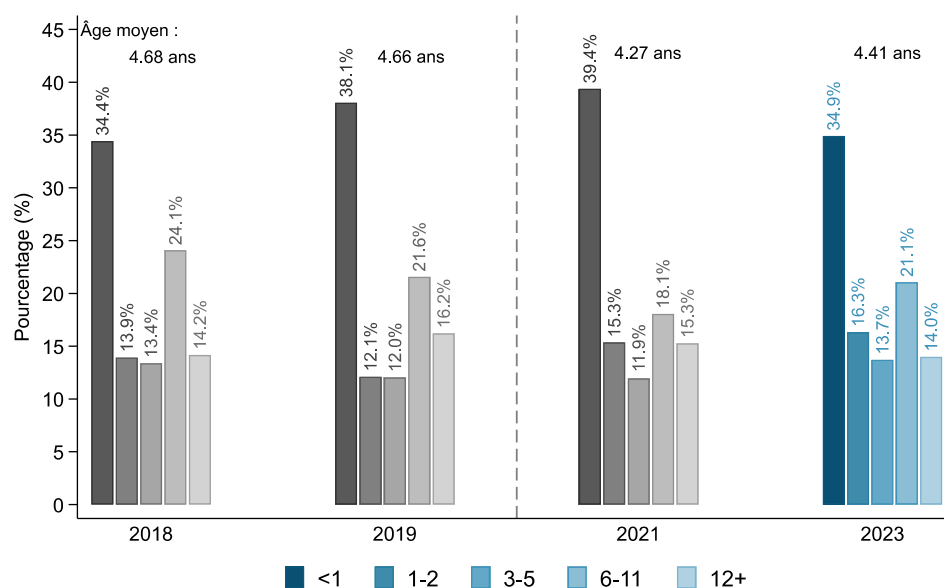
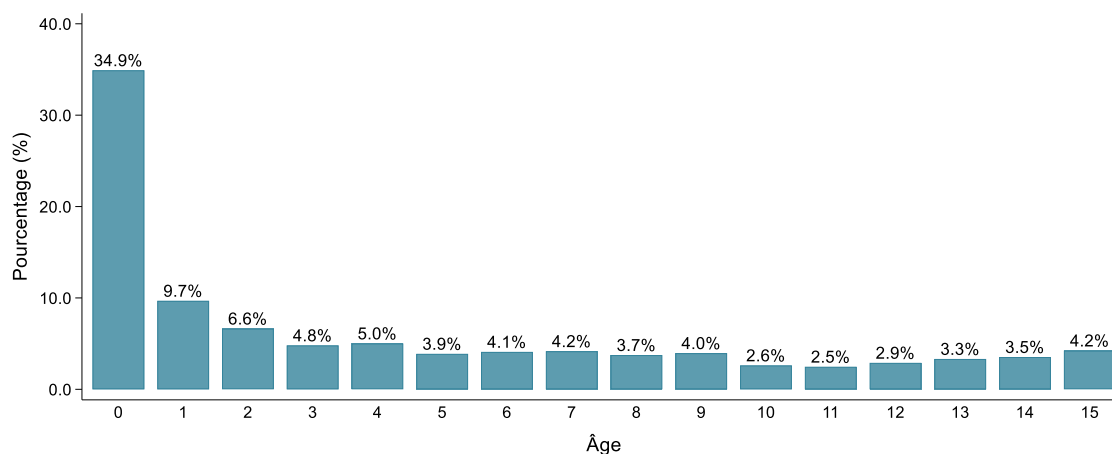


Figure 5 : Distribution de l'âge des enfants, 2023



Commentaire :

- La distribution des classes d'âge est restée plutôt stable par rapport à 2021, avec la catégorie des enfants de moins d'une année qui a plus d'importance (Figure 4).
- Le groupe des enfants les plus jeunes (catégorie des « 0 ans») est d'ailleurs le plus représenté (34,9%, Figure 5).

Figure 6 : Distribution du genre des enfants, 2018–2023

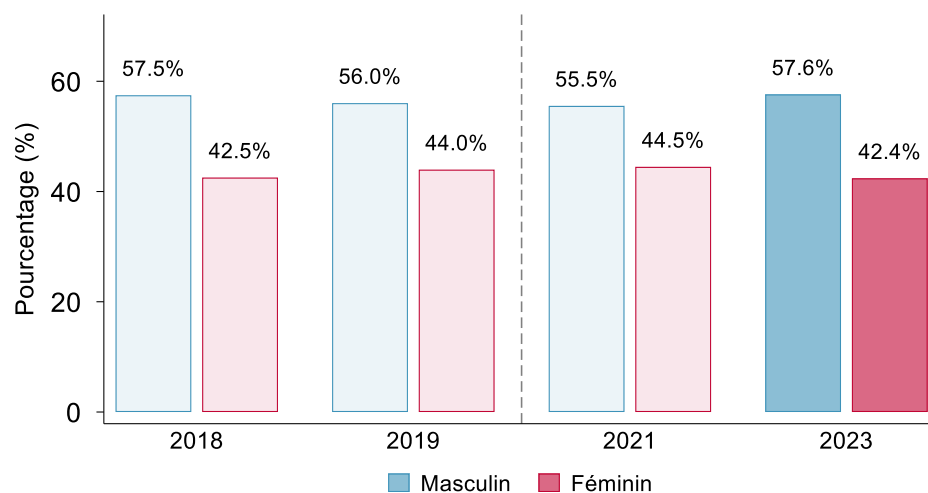


Figure 7 : Distribution du type d'assurance des enfants, 2018-2023

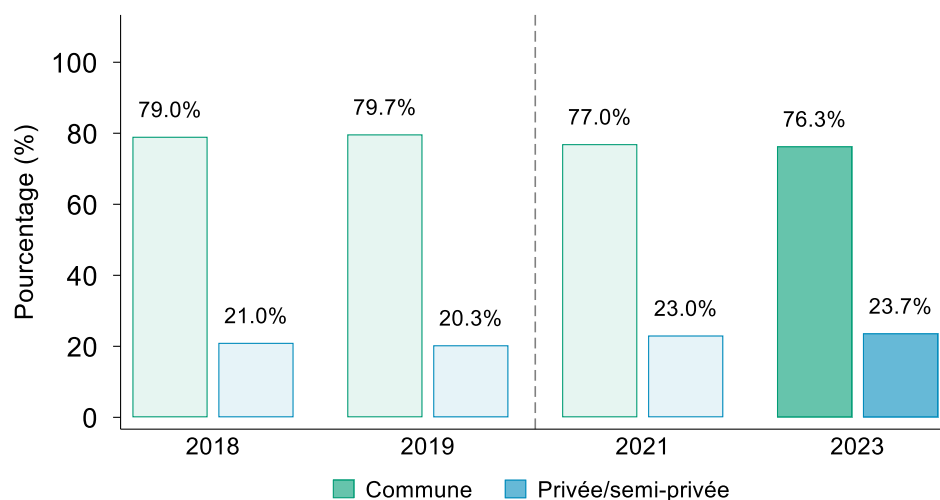
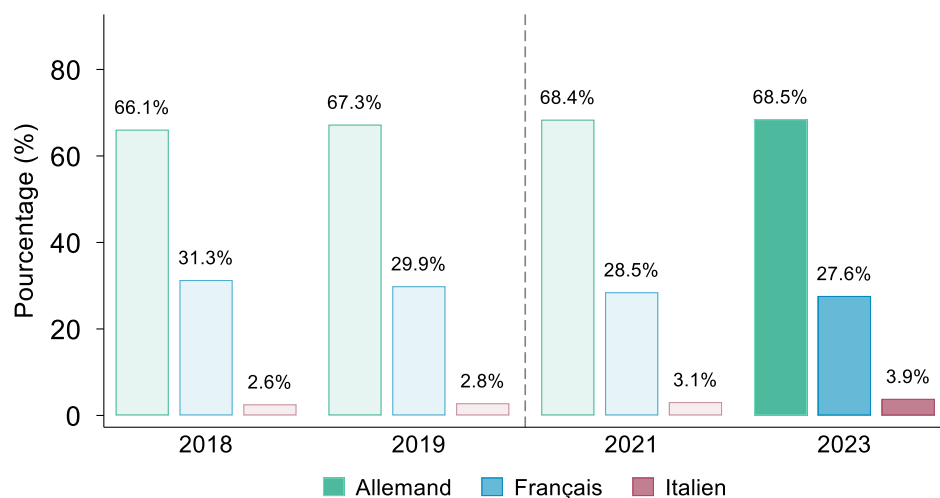


Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2023



Commentaires :

- La proportion de filles en 2023 est de 42,4% et comparable à celle observée en 2021 (-2,1%).
- Les proportions d'assuré-e-s en privés/semi-privés sont comparables à celles de 2021, avec une majorité de patient-e-s ayant une assurance en commune .
- Les proportions de questionnaires retournés selon la langue sont restées stables entre 2021 et 2023.

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 de satisfaction et leurs intervalles de confiance à 95% respectifs, ainsi que les taux de réponses problématiques en rouge⁵ (Figures 9 à 13) et les détails des réponses par question (Tableau 2).

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des réponses valides disponibles relatives aux questions mesurant le niveau de satisfaction des répondant-e-s en Suisse.

Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1 (Recommandation de l'hôpital)

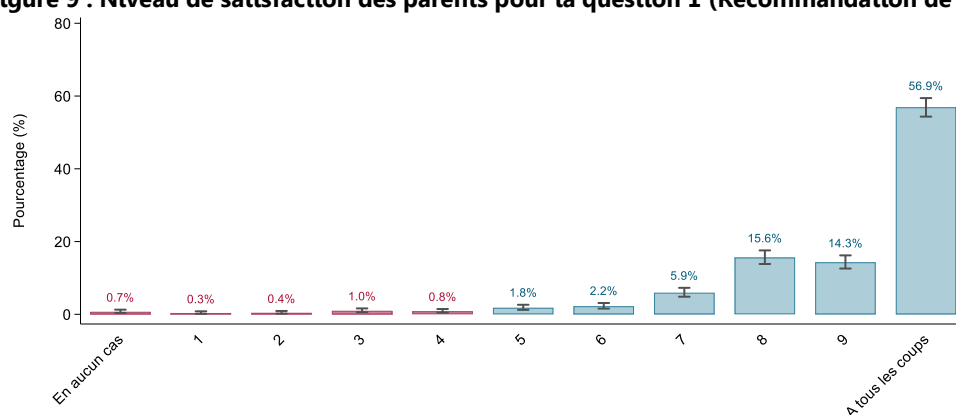
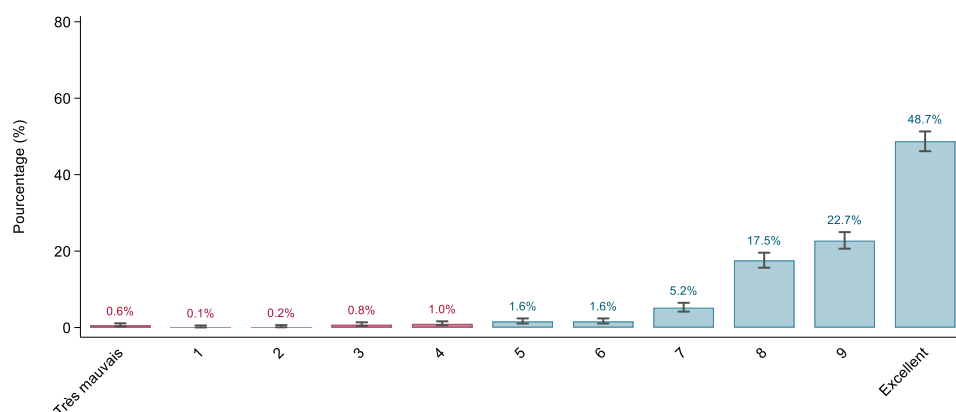


Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2 (Qualité du traitement)



⁵ Les réponses problématiques correspondent aux niveaux de réponses les plus bas aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 0, 1, 2, 3 et 4 sur une échelle jusqu'à 10).

Figure 11 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3 (Clarté des réponses données par le médecin)

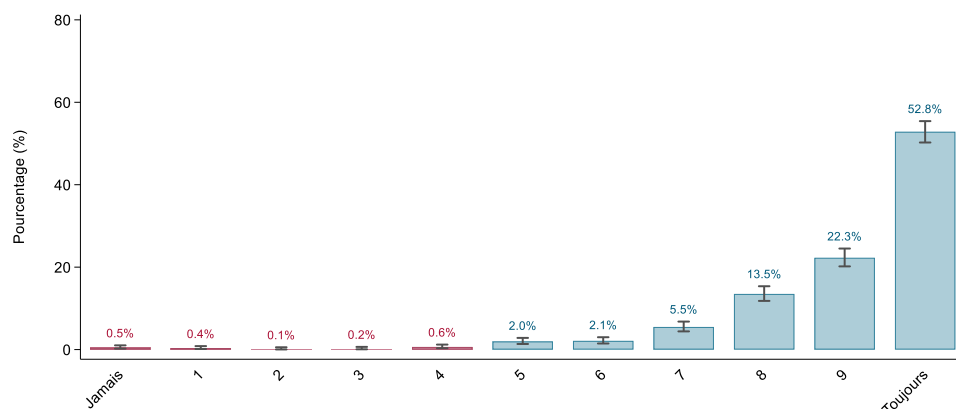


Figure 12 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4 (Clarté des réponses données par le personnel infirmier)

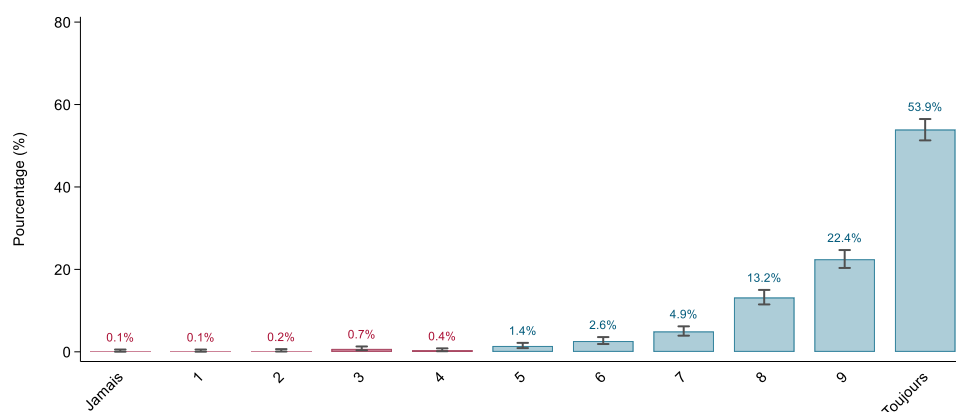


Figure 13 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5 (Traitement avec respect et dignité)

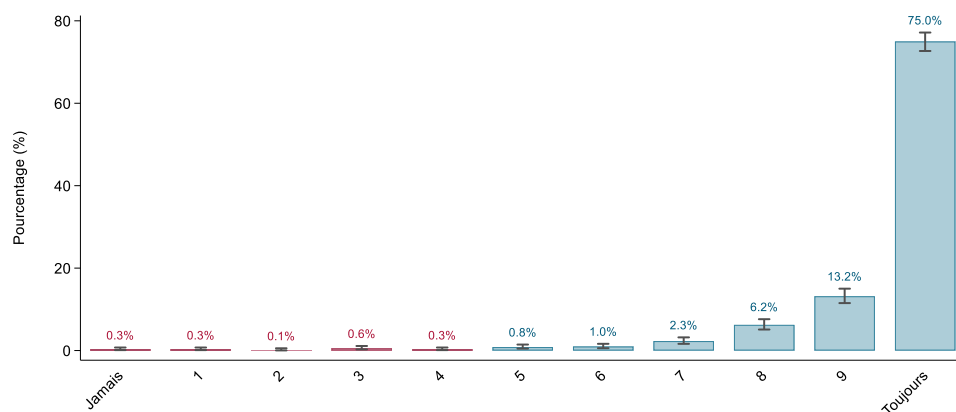


Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2023

Nombre de questionnaires retournés : 1451	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques*	Sans réponse (N= 1451)	
					miss.	alt.
1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	1'448	8,94	[8,85; 9,03]	3,2%	0,2%	
2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	1'443	8,93	[8,85; 9,01]	2,6%	0,6%	
3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?	1'423	9,02	[8,94; 9,09]	1,8%	1,9%	1,4%
4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	1'421	9,08	[9,00; 9,15]	1,5%	2,1%	1,7%
5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	1'443	9,48	[9,41; 9,54]	1,5%	0,6%	

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

*Les chiffres ayant été arrondis les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

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, supérieur à 8,9 points sur 10.
- La question portant sur le traitement avec respect et dignité (question 5) obtient le plus haut niveau de satisfaction avec un score de 9,48 ; pour les quatre autres questions, les niveaux de satisfaction sont très similaires et se situent entre 8,93 et 9,08.
- La question sur la recommandation de l'hôpital (question 1), a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques (3,2%), suivie de la question sur la qualité des soins (2,6%, question 2). Les questions sur la clarté des réponses données par le médecin (question 3), la clarté des réponses données par le personnel infirmier (question 4) et le traitement avec respect et dignité (question 5) présentent des proportions de réponses problématiques moins importantes (respectivement, 1,8% pour la question 3 et 1,5% pour les questions 4 et 5).
- Les questions sur la clarté des réponses données par les médecins (question 3) et la clarté des réponses données par le personnel infirmier (question 4) sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (respectivement, 1,9% et 2,1%); 1,4% des répondant·e·s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question sur la clarté des réponses données par les médecins (question 3) et 1,7% l'ont fait pour la question sur la clarté des réponses données par le personnel infirmier (question 4).
- La proportion de modalités de réponses maximales (9 ou 10) est la plus élevée (88,1%) pour la question concernant le fait d'être traité avec respect et dignité (question 5) et les moins élevées (71,2% et 71,4%, respectivement) pour les questions sur la recommandation de l'hôpital et la qualité du traitement. Respectivement (questions 1 et 2).
- La distribution des réponses est fortement asymétrique pour toutes les questions de satisfaction (concentration vers le haut de l'échelle : effet plafond⁶). L'effet plafond est le plus important pour la question portant sur le traitement avec respect et dignité (question 5).

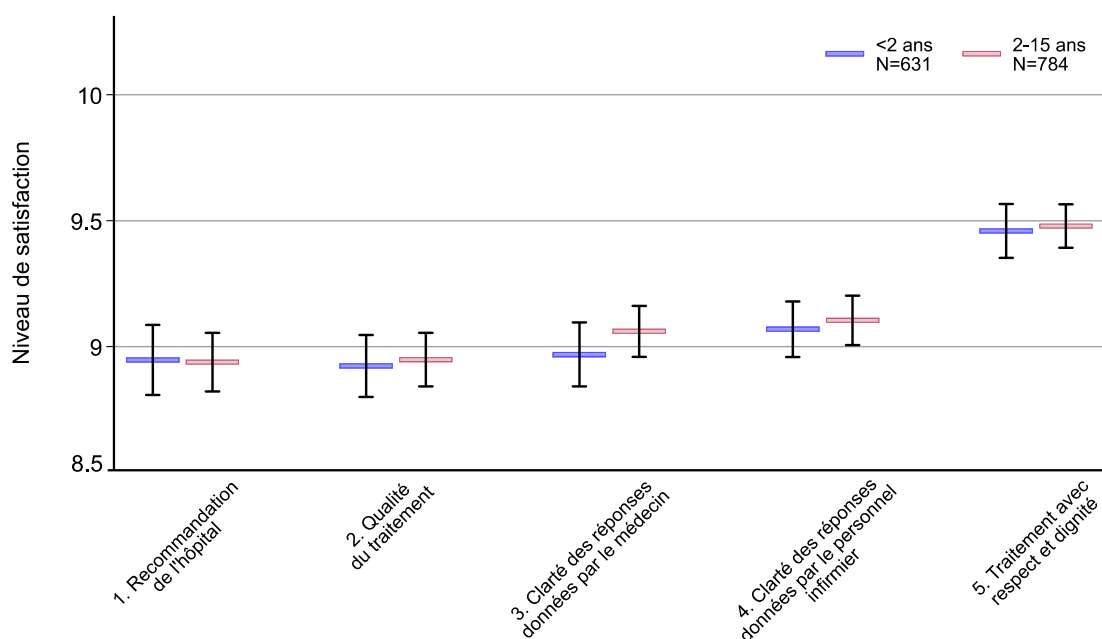
⁶ Il est possible de supposer qu'un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées, par exemple : 90% des répondant·e·s obtiennent un score de 10 points sur une échelle de 0 à 10. On pourrait donc supposer que l'échelle utilisée n'est pas très adéquate, puisque que des répondant·e·s auraient peut-être choisi une valeur plus élevée que celle proposée (10) si cela avait été possible. Cet effet peut en partie s'expliquer par le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Si des expériences de patient·e·s plus spécifiques étaient évaluées, il se peut que les résultats se révélaient plus contrastés.

3.3 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 4 et 5 en annexes).

3.3.1 Âge des enfants

Figure 14 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans), 2023



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

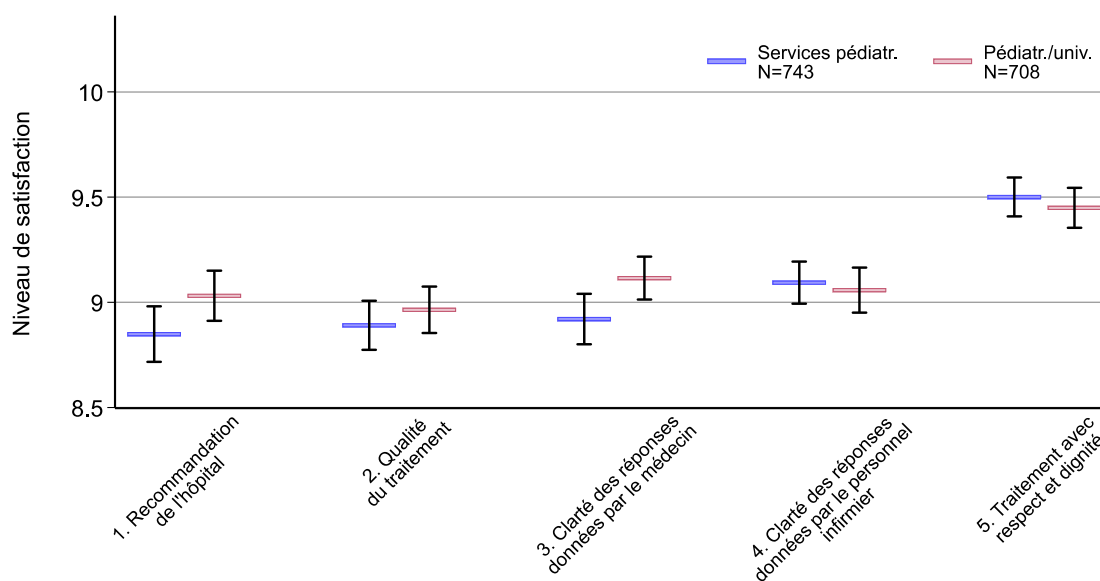
Commentaires :

- Il n'y pas de différence entre les niveaux de satisfaction entre les parents d'enfants âgés de moins de 2 ans et de ceux de 2 ans et plus ; les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires dans tous les cas.

3.3.2 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 5 en annexe).

Figure 15 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service, 2023



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

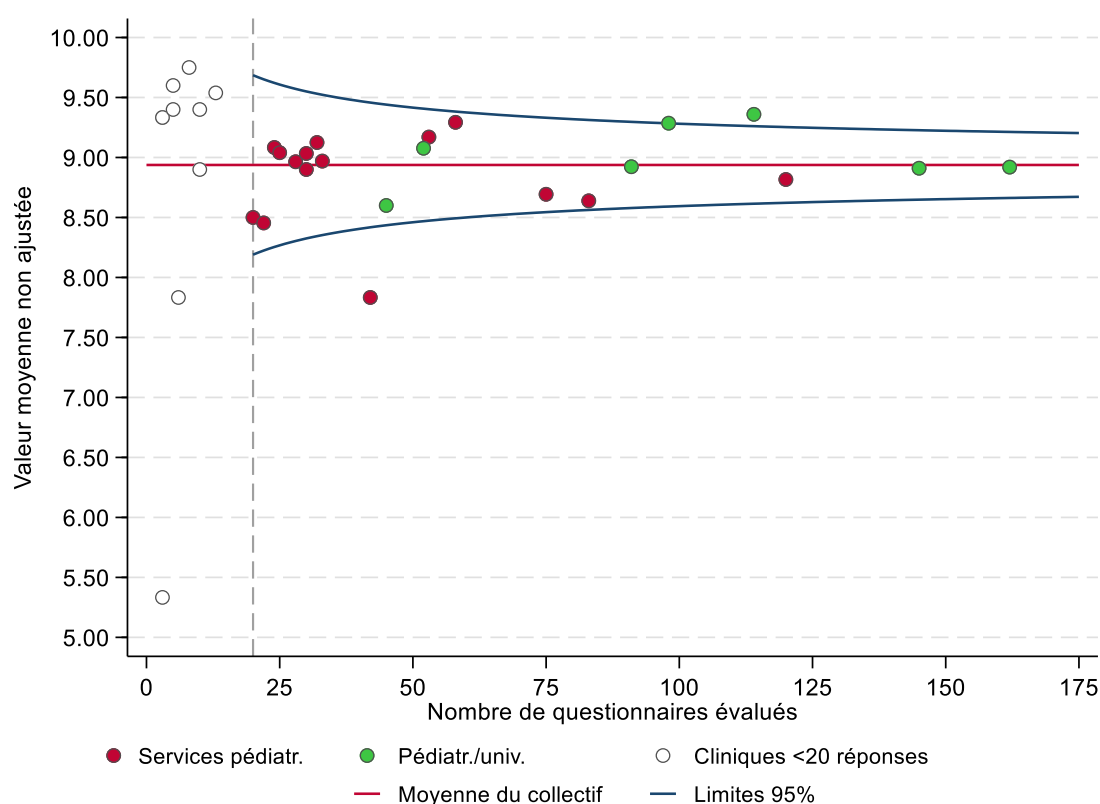
- Il n'y a pas de différence entre les niveaux de satisfaction en fonction des deux types d'hôpitaux/services : les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ces différences sont liées à des fluctuations aléatoires.

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

Les figures 16 à 20 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.

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées, N=1'448)

1. Recommandation de l'hôpital



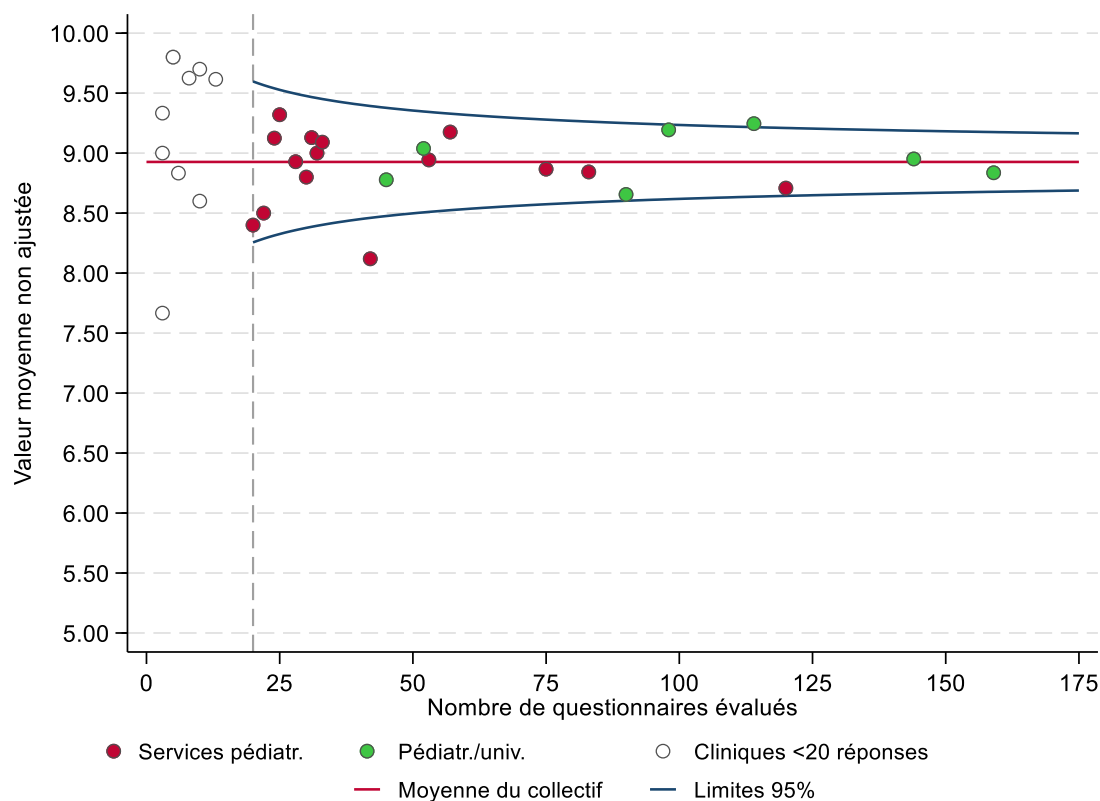
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des hôpitaux/services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 hôpitaux/services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 7,83 ; et la valeur la plus élevée de 9,36 (écart max de 1, 5) ; la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 8,94.

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'443)

2. Qualité du traitement



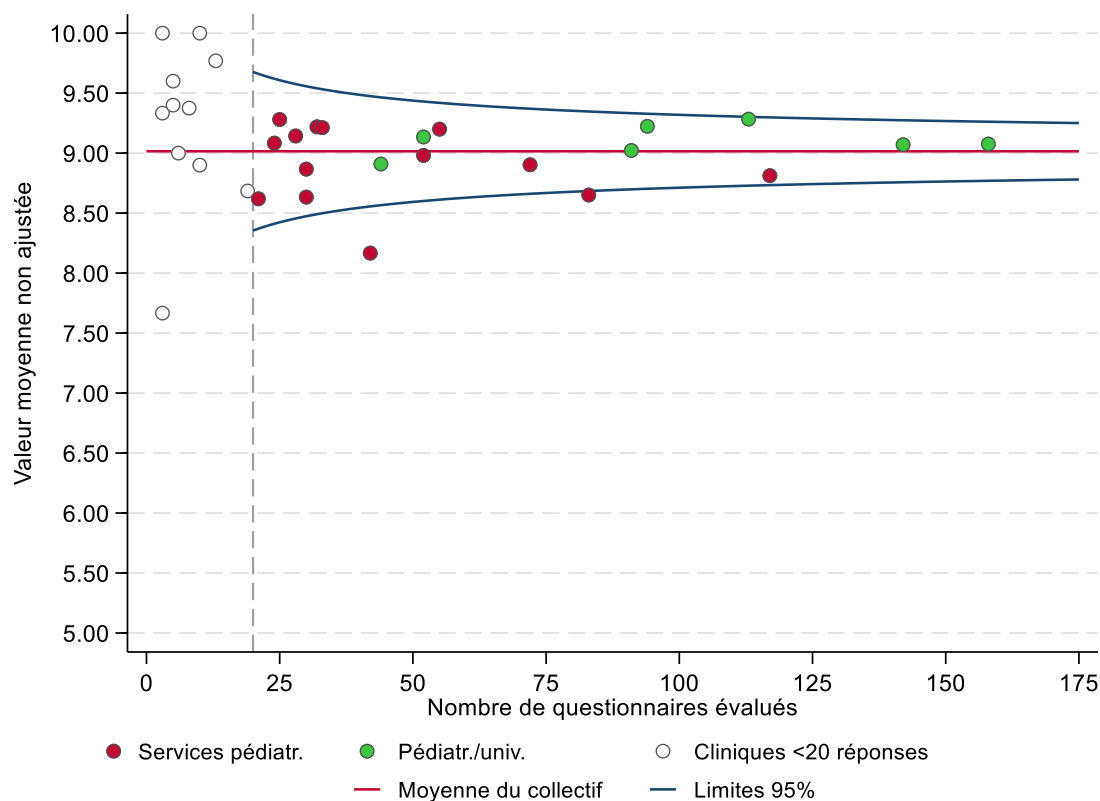
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des hôpitaux/services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 hôpitaux/services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,12 ; et la valeur la plus élevée de 9,32 (écart max de 1,2) ; la moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 8,93.

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'423)

3. Clarté des réponses données par le médecin



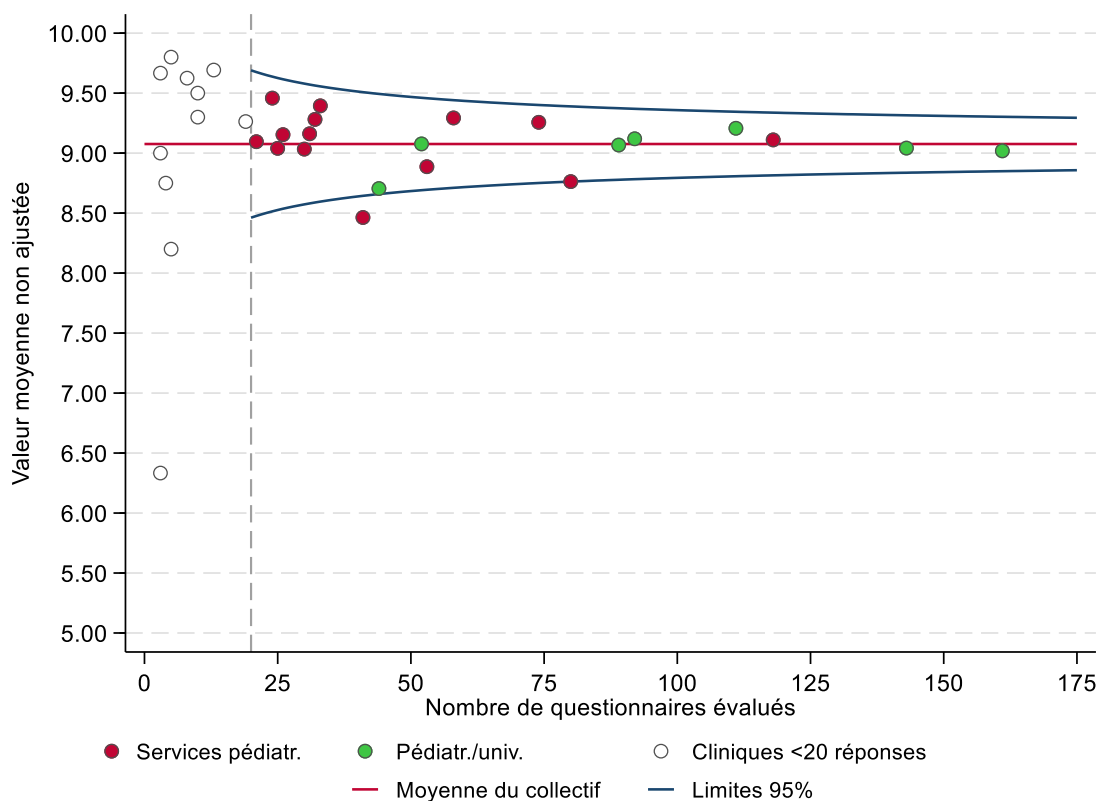
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des hôpitaux/services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 hôpitaux/services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,17 ; et la valeur la plus élevée de 9,28 (écart max de 1,1) ; la moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 9,02.

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'421)

4. Clarté des réponses données par le personnel infirmier



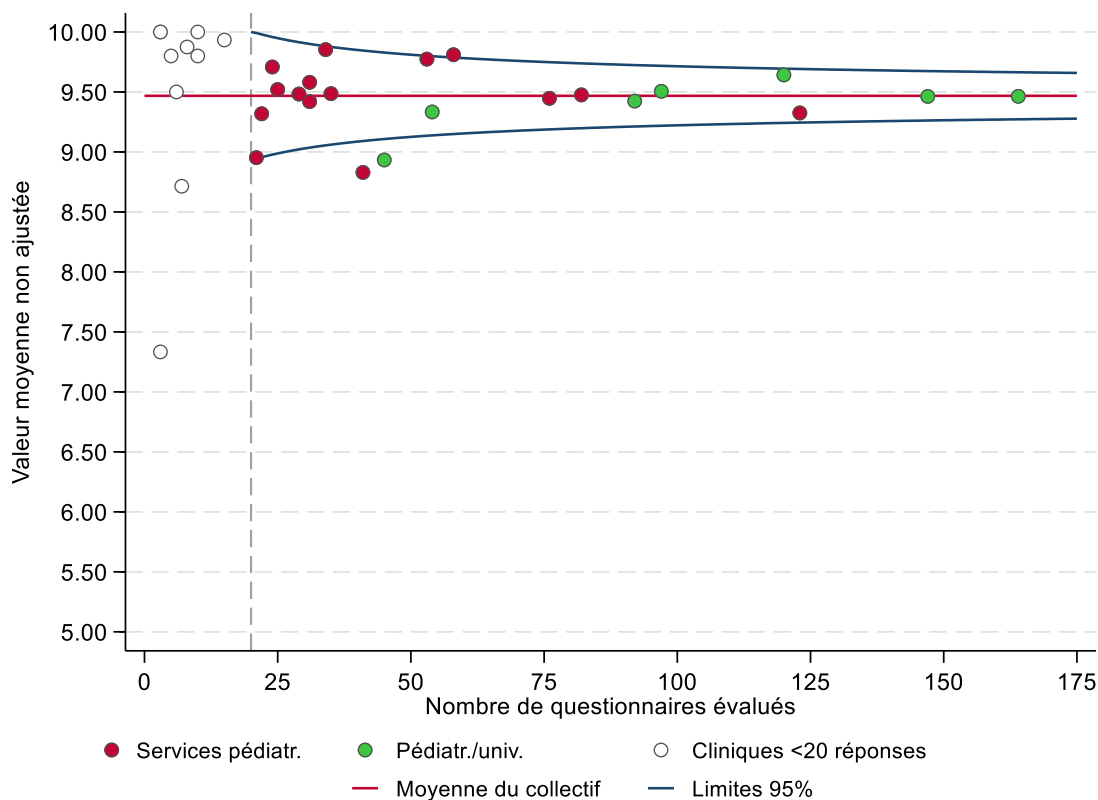
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des hôpitaux/services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 hôpitaux/services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,46 ; et la valeur la plus élevée de 9,46 (écart max 1,0) ; la moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 9,08.

Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'443)

5. Traitement avec respect et dignité



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

Notes :

- Pour les 22 hôpitaux/services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,83 ; et la valeur la plus élevée de 9,85 (écart max de 1,0) ; la moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 9,48.

Commentaires concernant les cinq graphiques en entonnoir⁷ :

- Les graphiques en entonnoir montrent que la grande majorité des moyennes non-ajustées des hôpitaux/services se trouve à l'intérieur des limites de contrôle à 95%. Un petit nombre d'hôpitaux/services (en général de 1 à 2) se trouve toutefois à l'extérieur, en-dessous ou au-dessus de l'entonnoir à 95%, ce qui indique des différences de satisfaction (par rapport à la moyenne du collectif global) qui ne seraient pas dues au hasard, mais dérivées probablement de la hôpitaux/services spécifique.
 - La dispersion des valeurs la plus importante concerne la question 1 (recommandation hôpital) avec un écart de 1,5 (échelle de 0-10) pour les hôpitaux/services avec plus de 20 réponses. Cependant les écarts observés pour la question concernant la qualité du traitement (question 2) et la question sur la clarté des réponses données par le médecin (question 3) sont à peine moins grand (resp., 1,2 et 1,1) et ceux observés pour les questions restantes sont comparables (variations de 1,0 points sur l'échelle de 0 à 10). Ces variations donnent une indication de l'ampleur des différences entre les moyennes non-ajustées des hôpitaux/services en fonction des questions de satisfaction.
 - La moyenne la plus élevée observée pour un hôpital/service (avec ≥ 20 réponses) est de 9,85, pour la question sur le traitement avec respect et dignité (question 5), et la moins élevée est de 7,83 pour la question portant sur la recommandation de l'hôpital (question 1). Il y a donc une certaine variabilité entre les moyennes non-ajustées des hôpitaux et services en fonction des questions de satisfaction.
- Pour 10 hôpitaux et services, les niveaux de satisfaction pour les questions sur la recommandation de l'hôpital (question 1), la qualité des soins (question 2) et le traitement avec respect et dignité (question 5) sont basés sur moins de 20 réponses : ils ne doivent donc pas être comparés à la valeur moyenne collective et doivent être interprétés avec prudence. Ce chiffre est de 11 hôpitaux/services pour les questions sur la clarté des réponses données par le médecin (question 3) et sur la clarté des réponses données par le personnel infirmier (question 4). Ceci est dû au fait que des fluctuations aléatoires importantes sont généralement observées pour des hôpitaux/services qui ont un petit nombre de réponses. Il n'est donc pas avisé de comparer statistiquement leurs valeurs moyennes à la moyenne du collectif. Effectivement, lorsque le nombre de répondant-e-s est petit, la variabilité autour de la moyenne augmente de manière plus importante lorsqu'un seul individu donne une évaluation plus ou moins élevée que les individus restants. Cette variabilité est beaucoup plus petite lorsque le nombre de répondant-e-s est plus élevé, puisque les variations sont intégrées dans un ensemble plus ample d'évaluations.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes varie entre 1'421 (question 4 sur la clarté des réponses données par le personnel infirmier) et 1'448 (question 1 sur la recommandation de l'hôpital) ce qui correspond respectivement à 97,9% et 99,8% des 1451 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes à la question de satisfaction analysée.

⁷ Les commentaires portent uniquement sur les résultats des hôpitaux/services avec ≥ 20 réponses.

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 et une année sur deux depuis 2019. Ce rapport présente une analyse des données de cette enquête pour l'année 2023, ainsi que des comparaisons avec les résultats des mesures précédentes.

Résumé des résultats principaux

Le taux de réponse de l'enquête 2023 (30,2%) est légèrement supérieur à celui de 2021 (28,0%), qui était le taux le plus bas atteint depuis la première enquête de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés de 2013. Ce taux est de 30,8% pour les services pédiatriques des hôpitaux et de 29,7% pour les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires.

Les caractéristiques sociodémographiques des enfants (âge, genre et assurance au moment de l'hospitalisation), sont restées globalement stables depuis 2018.

Le niveau de satisfaction est toujours très élevé, puisqu'il est supérieur à huit points sur dix pour toutes les questions de satisfaction. La question 5, concernant le fait que l'enfant a été traité avec respect et dignité, obtient le plus haut niveau de satisfaction (9,48). Les questions 1 et 2, concernant la recommandation de l'hôpital, respectivement la qualité du traitement, obtiennent des scores moins élevés (8,94 et 8,93 respectivement). Toutefois, les niveaux de satisfaction des questions 3 et 4, concernant la clarté des réponses données par le médecin, respectivement par le personnel infirmier obtiennent des scores similaires et ne se différencient pas des questions précédentes (9,02 et 9,08, respectivement). Il faut effectivement souligner que les résultats pour les questions 1-4 sont très proches. Avec des niveaux de satisfaction aussi élevés, et ce depuis plusieurs années, on ne peut guère identifier de potentiel d'amélioration. Les taux de réponses problématiques sont également bas : le taux le plus élevé étant de 3,2% pour la question 1 (recommandation de l'hôpital).

Les résultats stratifiés selon les deux variables disponibles (âge des enfants et type d'hôpital/service) montrent que les très légères variations mises en évidence par les graphiques sont statistiquement non significatives, donc dues au hasard.

Les graphiques en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par hôpital/service – révèlent que le nombre d'hôpitaux/services se situant hors des limites de contrôle de 95% reste faible : ceci concerne entre 1 ou 2 des hôpitaux/services avec au moins 20 répondant-e-s. Dans ces cas uniquement, le hasard seul ne peut pas expliquer la différence entre la moyenne de l'hôpital/service et la moyenne du collectif. Cependant, la nécessité de disposer d'au moins 20 questionnaires avec des réponses valides pour ces analyses limite le nombre d'hôpitaux/services pris en compte, diminuant ainsi les variations des données autour de la moyenne. Cet aspect peut expliquer pourquoi on retrouve si peu de points situés en dehors des limites de contrôle à 95%.

Limites de la mesure

Les résultats de cette enquête 2023 de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus doivent être considérés et interprétés en tenant compte de plusieurs limites, dont certaines sont communes à toutes les enquêtes nationales de satisfaction de l'ANQ et d'autres spécifiques à l'enquête en soins somatiques aigus pour enfants.

Premièrement, les caractéristiques de la population source d'enfants éligibles ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas possible de généraliser les résultats à l'ensemble des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. De plus, les données sociodémographiques des enfants sont limitées (âge, genre,

type d'assurance) ; elles permettent juste de suivre l'évolution des caractéristiques des enfants au cours du temps.

Deuxièmement, les résultats ne sont pas ajustés en fonction de possibles facteurs confondants, comme les variables sociodémographiques des répondant-e-s. Il n'est donc pas possible de savoir si les caractéristiques des hôpitaux/services ont un impact sur le niveau de satisfaction des parents. Toutefois, les analyses stratifiées par âge et le type d'hôpital/service donnent une indication quant au fait que ces deux aspects n'exercent pas d'influence sur les réponses des parents de manière globale.

Troisièmement, comme c'est le cas pour de nombreuses enquêtes de satisfaction patient-e-s, 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 ; ce phénomène est particulièrement prononcé pour la question 5 (traité avec respect et dignité), pour laquelle 75,0% des répondant-e-s ont coché le niveau le plus positif. 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. En vue d'obtenir des résultats plus contrastés, il serait envisageable de poser des questions plus spécifiques sur différents aspects de l'expérience patient-e.

Pour terminer, 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 [8].

Bibliographie

1. ANQ-Plan de mesure. Base: Contrat qualité national. Etat des lieux: janvier 2023. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
2. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-es de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
3. Règlement des données de l'ANQ, Version 1.0. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Reglement-des-donnees.pdf
4. Concept d'évaluation de l'ANQ. Mesures nationales de la satisfaction des patients soins aigus (y compris enquête auprès des parents en pédiatrie), psychiatrie adulte et réadaptation à partir de 2018. Février 2022, version 5.2. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
6. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
7. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
8. Chesney M, Lindeke L, Johnson L, Jukkala A, Lynch S, *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. J Pediatr Health Care, 2005. **19**: 221-229

Liste des figures

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés, 2018 - 2023	7
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2023	8
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2023	9
Figure 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2018-2023	10
Figure 5 : Distribution de l'âge des enfants, 2023	11
Figure 6 : Distribution du genre des enfants, 2018-2023.....	11
Figure 7 : Distribution du type d'assurance des enfants, 2018-2023	12
Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2023.....	12
Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1 (Recommandation de l'hôpital)	13
Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2 (Qualité du traitement).....	13
Figure 11 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3 (Clarté des réponses données par le médecin).....	14
Figure 12 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4 (Clarté des réponses données par le personnel infirmier).....	14
Figure 13 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5 (Traitement avec respect et dignité).....	14
Figure 14 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans), 2023	16
Figure 15 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service, 2023.....	17
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées, N=1'448)	18
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'443)	19
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'423)	20
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'421)	21
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'443)	22
Figure 21 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus, 2018-2023.....	29

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses selon le type d'hôpital, 2023.....	8
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2023.....	15
Tableau 3 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2018-2023	30
Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants, 2023.....	30
Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service, 2023.....	30
Tableau 6 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2021 et 2023	31

Annexes

Figure 21 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus, 2018-2023

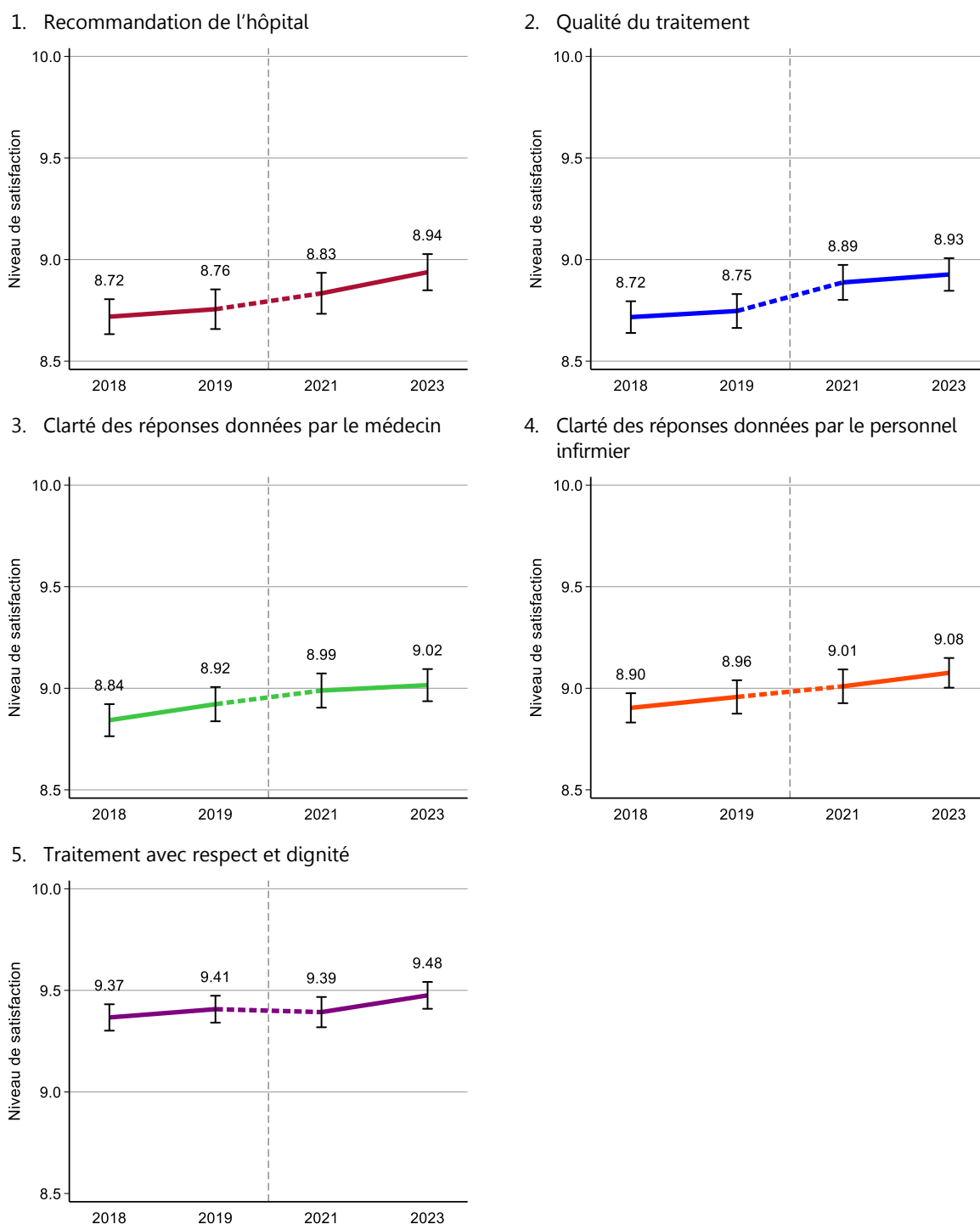


Tableau 3 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2018-2023

Classes d'âge	<1	1-2	3-5	6-11	≥12
	%	%	%	%	%
2023	34,9	16,3	13,7	21,1	14,0
2021	39,4	15,3	11,9	18,1	15,3
2019	38,1	12,1	12,0	21,6	16,2
2018	34,4	13,9	13,4	24,1	14,2

Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants, 2023

Age	Recommandation hôpital		Qualité du traitement		Clarté des réponse données par le médecin		Clarté des réponse données par le personnel infirmier		Traitement avec respect et dignité	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC
<2 ans N=631	8,95	[8,81;9,09]	8,92	[8,80;9,05]	8,97	[8,84;9,10]	9,07	[8,96;9,18]	9,46	[9,35;9,57]
2 ans et plus N=784	8,94	[8,82;9,06]	8,95	[8,84;9,05]	9,06	[8,96;9,16]	9,10	[9,01;9,20]	9,48	[9,39;9,57]

Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service, 2023

Type d'hôpital	Recommandatio n hôpital		Qualité des soins		Clarté réponse médecin		Clarté réponse infirmier(ère)		Traité avec respect et dignité	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
Services pédiatriques* N=743	8,85	[8,72;8,98]	8,89	[8,77;9,01]	8,92	[8,80;9,04]	9,09	[8,99;9,19]	9,50	[9,41;9,59]
Pédiatrie/ universitaire** N=708	9,03	[8,91;9,15]	8,96	[8,85;9,07]	9,12	[9,01;9,22]	9,06	[8,95;9,16]	9,45	[9,35;9,54]

M : moyennes

IC : intervalle de confiance 95%

*services pédiatriques des hôpitaux de soins somatiques aigus

**hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires

Tableau 6 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2021 et 2023

m : moyennes non ajustées **mIC** : moyennes non ajustées avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] (pour la moyenne 2023) **n** : nombre de questionnaires évalués pour cette question

Code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes			Question 2 Moyennes			Question 3 Moyennes			Question 4 Moyennes			Question 5 Moyennes		
					Collectif global : 8,94			Collectif global : 8,83			Collectif global : 9,02			Collectif global : 9,08			Collectif global : 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
1	42	45	20.8%	29.0%	8.02	8.60	45	8.17	8.78	45	8.27	8.91	44	8.33	8.70	44	8.81	8.93	45
						[7.88;9.32]			[8.31;9.25]			[8.43;9.39]			[8.16;9.25]			[8.37;9.50]	
2	73	53	35.1%	33.1%	9.07	9.17	53	8.90	8.94	53	8.92	8.98	52	8.97	8.89	53	9.41	9.77	53
						[8.80;9.54]			[8.64;9.25]			[8.58;9.38]			[8.44;9.33]			[9.63;9.91]	
3*	15	3	40.5%	13.6%	7.53	9.33	3	8.07	9.33	3	7.73	10.00	3	7.87	9.67	3	8.53	10.00	3
4		34		31.2%		8.97	33		9.09	33		9.21	33		9.39	33		9.85	33
						[8.41;9.53]			[8.77;9.41]			[8.78;9.64]			[9.05;9.74]			[9.69;10.01]	
5	122	98	26.5%	25.8%	9.19	9.29	98	9.16	9.19	98	9.14	9.22	94	8.93	9.12	92	9.37	9.51	97
						[9.01;9.57]			[8.91;9.48]			[8.92;9.53]			[8.78;9.46]			[9.29;9.72]	
6	118	145	30.2%	29.1%	8.80	8.91	145	8.80	8.95	144	8.97	9.07	142	9.08	9.04	143	9.50	9.46	145
						[8.64;9.18]			[8.71;9.19]			[8.84;9.30]			[8.83;9.26]			[9.24;9.67]	
7	70	75	27.7%	35.4%	8.96	8.69	75	9.21	8.87	75	9.03	8.90	72	8.91	9.26	74	9.50	9.46	74
						[8.26;9.13]			[8.59;9.14]			[8.58;9.23]			[9.00;9.51]			[9.22;9.70]	
8	37	22	26.4%	17.7%	8.41	8.45	22	8.57	8.50	22	8.59	8.62	21	9.03	9.10	21	9.22	9.45	20
						[7.56;9.35]			[7.48;9.52]			[7.59;9.65]			[8.56;9.63]			[8.87;10.03]	
9	96	58	33.1%	29.0%	9.09	9.29	58	9.15	9.18	57	9.37	9.20	55	9.18	9.29	58	9.61	9.81	58
						[9.02;9.56]			[8.84;9.51]			[8.89;9.51]			[9.01;9.58]			[9.70;9.93]	
10	125	120	31.9%	34.5%	8.49	8.82	120	8.70	8.71	120	8.90	8.81	117	9.03	9.11	118	9.34	9.35	120
						[8.45;9.18]			[8.35;9.07]			[8.46;9.16]			[8.88;9.34]			[9.07;9.63]	
11	136	162	25.5%	30.7%	8.78	8.92	162	8.80	8.84	159	8.88	9.08	158	9.04	9.02	161	9.32	9.46	162
						[8.67;9.17]			[8.58;9.09]			[8.86;9.29]			[8.81;9.22]			[9.27;9.66]	
12	74	83	26.6%	30.1%	8.47	8.64	83	8.67	8.84	83	8.88	8.65	83	9.11	8.76	80	9.45	9.48	82

Code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes			Question 2 Moyennes			Question 3 Moyennes			Question 4 Moyennes			Question 5 Moyennes		
					Collectif global : 8,94			Collectif global : 8,83			Collectif global : 9,02			Collectif global : 9,08			Collectif global : 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
						[8.24;9.04]			[8.52;9.16]			[8.27;9.03]			[8.39;9.13]			[9.24;9.71]	
13	68	92	30.5%	35.4%	9.06	8.92	91	8.87	8.66	90	9.12	9.02	91	9.16	9.07	89	9.54	9.42	92
						[8.60;9.25]			[8.34;8.98]			[8.78;9.26]			[8.81;9.33]			[9.19;9.66]	
14	37	20	35.9%	29.0%	8.32	8.50	20	8.49	8.40	20	8.69	8.68	19	8.81	9.26	19	9.22	9.30	20
						[7.43;9.57]			[7.30;9.50]									[8.48;10.12]	
15	38	30	35.5%	30.9%	9.39	8.90	30	9.45	8.80	30	9.44	8.87	30	9.19	9.03	30	9.42	9.63	30
						[8.28;9.52]			[8.28;9.32]			[8.35;9.38]			[8.55;9.52]			[9.29;9.98]	
16	37	25	24.2%	33.3%	8.76	9.04	25	8.59	9.32	25	9.00	9.28	25	8.81	9.04	25	8.95	9.52	25
						[8.24;9.84]			[8.83;9.81]			[8.83;9.73]			[8.43;9.65]			[9.09;9.95]	
17	73	114	16.5%	29.3%	9.14	9.36	114	9.14	9.25	114	9.38	9.28	113	9.21	9.21	111	9.61	9.63	113
						[9.13;9.59]			[9.06;9.43]			[9.04;9.53]			[8.93;9.48]			[9.44;9.82]	
18	18	52	39.1%	29.5%	9.28	9.08	52	9.17	9.04	52	9.00	9.13	52	9.06	9.08	52	9.44	9.38	52
						[8.57;9.58]			[8.52;9.56]			[8.74;9.52]			[8.61;9.54]			[8.93;9.84]	
20	37	42	39.8%	34.7%	8.89	7.83	42	8.81	8.12	42	8.70	8.17	42	8.70	8.46	41	9.30	8.83	41
						[7.02;8.65]			[7.26;8.98]			[7.41;8.92]			[7.83;9.10]			[8.08;9.58]	
21	18	28	23.7%	35.4%	8.94	8.96	28	9.11	8.93	28	9.06	9.14	28	9.12	9.15	26	9.50	9.46	28
						[8.30;9.63]			[8.35;9.51]			[8.67;9.61]			[8.70;9.61]			[9.00;9.93]	
23*	14	10	50.0%	29.4%	8.93	8.90	10	8.79	8.60	10	8.57	8.90	10	9.57	9.30	10	9.57	9.80	10
24	38	31	27.7%	23.3%	8.41	9.03	30	8.62	9.13	31	8.63	8.63	30	8.82	9.16	31	9.11	9.42	31
						[8.52;9.55]			[8.71;9.55]			[7.99;9.28]			[8.79;9.53]			[9.02;9.82]	
25	18	24	31.0%	40.0%	8.00	9.08	24	8.56	9.13	24	9.19	9.08	24	8.61	9.46	24	9.28	9.71	24
						[8.46;9.70]			[8.64;9.61]			[8.27;9.90]			[9.11;9.81]			[9.44;9.97]	
27*		3		37.5%		5.33	3		7.67	3		7.67	3		6.33	3		7.33	3

Code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes			Question 2 Moyennes			Question 3 Moyennes			Question 4 Moyennes			Question 5 Moyennes		
					Collectif global : 8,94			Collectif global : 8,83			Collectif global : 9,02			Collectif global : 9,08			Collectif global : 9,48		
	2021	2023	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
28*	3	6	23.1%	20.0%	9.33	7.83	6	9.33	8.83	6	9.33	9.00	6	9.33	8.20	5	9.67	8.50	6
29*	8	5	29.6%	25.0%	8.50	9.40	5	9.13	9.80	5	8.75	9.60	5	8.75	9.80	5	9.38	9.80	5
30*	9	10	28.1%	20.0%	9.78	9.40	10	9.78	9.70	10	9.89	10.00	10	9.56	9.50	10	9.89	10.00	10
31*	9	8	32.1%	32.0%	9.67	9.75	8	9.56	9.63	8	9.67	9.38	8	9.67	9.63	8	10.00	9.88	8
32*	2	5	13.3%	35.7%	9.00	9.60	5	8.50	9.80	5	9.50	9.40	5	9.50	8.75	4	10.00	9.40	5
33*	1	3	8.3%	33.3%	10.00	9.33	3	10.00	9.00	3	10.00	9.33	3	10.00	9.00	3	10.00	10.00	3
34*	20	13	29.0%	31.7%	9.75	9.54	13	9.70	9.62	13	9.72	9.77	13	9.68	9.69	13	9.95	9.92	13
36		32		32.0%		9.13	32		9.00	32		9.22	32		9.28	32		9.44	32
						[8.46;9.79]			[8.35;9.65]			[8.57;9.87]			[8.79;9.77]			[8.78;10.09]	

* Hôpitaux/services avec moins de 20 réponses évaluées. Les valeurs des IC95% ne sont pas indiqués pour ces cas. Attention : en raison du faible nombre de réponses prises en compte, ces résultats ont une fiabilité statistique limitée et doivent être interprétés avec prudence.

Questionnaire

Satisfaction des parents concernant le séjour hospitalier de leur enfant

Veuillez s.v.p cocher l'alternative qui correspond le mieux à vos opinions et expériences personnelles. Si vous souhaitez remplir ce questionnaire en ligne, veuillez copier l'URL dans votre navigateur internet ou bien scanner le QR-Code grâce à votre appareil mobile.

Répondre au questionnaire en ligne :

URL : www.patzu.ch/mcomi



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 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 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 ☐

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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 pour vous ?

non, jamais ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ oui, toujours ☐

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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 (p.ex. 2015)

Sexe

☐ Masculin

☐ Féminin

Votre couverture d'assurance pour ce séjour à l'hôpital

☐ Commune

☐ Semi-privée/privée

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë, Parents Rapport comparatif national, mesure 2023
Année	Novembre 2023
Auteurs	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Prof Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Dr. Peter Erhart, Business Continuity Management, Suva-Kliniken Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Statisticienne, Hôpital Riviera-Chablais Vaud-Valais Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Responsable de la gouvernance Qualité & Sécurité, CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland 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 2023 a été validé par le groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ en novembre 2023