






## Aide à la lecture et à l'interprétation – Satisfaction des patients en soins aigus I parents

### Questionnaire

Le questionnaire succinct parents de l'ANQ couvre les cinq dimensions de la qualité suivantes :

	Recommandation de l'hôpital
	Qualité du traitement
	Clarté des réponses données par le médecin
	Clarté des réponses données par le personnel infirmier
	Traitement avec respect et dignité

Outre la satisfaction, les parents/patientes et patients fournissent des informations les concernant, telles que leur âge (année de naissance), leur sexe, leur statut d'assurance (semi-privé/privé vs commune).

### Évaluation des résultats

Pour l'enquête auprès des parents d'enfants et d'adolescents hospitalisés (0 - 15 ans), on utilise un questionnaire comportant cinq questions. L'échelle de réponse comprend 11 possibilités de réponse (de zéro à 10). La moyenne des réponses aux questions est calculée en attribuant à chaque catégorie de réponse une valeur numérique comprise entre 0 et 10 (0 = réponse la plus négative ; 10 = réponse la plus positive). Les moyennes ne sont pas ajustées.

### Présentation des résultats

Les moyennes arithmétiques sont représentées par question et par hôpital/clinique dans un graphique en entonnoir. La forme de représentation choisie tient compte du nombre différent de patientes et patients interrogés. Plus le nombre de questionnaires évalués par question est important, plus un hôpital/une clinique se trouve à droite sur le graphique. À l'inverse, les hôpitaux/cliniques ayant un plus petit nombre de questionnaires évalués se trouvent plus à gauche.

- Le nombre de questionnaires évalués pour chaque question est représenté sur l'axe horizontal (axe x).
- Les moyennes arithmétiques des hôpitaux/cliniques sont représentées sur l'axe vertical (axe y). À des fins de lisibilité, seule une partie de l'échelle de réponse de 0 à 10 est représentée.
- Les hôpitaux/cliniques ayant plus de 20 questionnaires évalués par question sont représentées par un cercle en couleur. Les hôpitaux/cliniques ayant moins de 20 questionnaires évalués par question sont représentées par un cercle vide. La pertinence de ces résultats doit être interprétée avec prudence. Dans ces cas, les limites de contrôle ne sont pas non plus représentées.
- La moyenne arithmétique du collectif global (toutes les patientes et tous les patients interrogés compris) est représentée par une ligne rouge horizontale. Cette ligne sert donc à comparer les différents hôpitaux/cliniques à la moyenne arithmétique nationale.

- Les lignes bleues représentent la limite de contrôle à 95 % en lien avec le nombre de questionnaires évalués. Plus le nombre de questionnaires est faible, plus les limites de contrôle sont larges. À l'inverse, plus le nombre de questionnaires utilisés est élevé, plus les limites de contrôle sont étroites, il en résulte une représentation en forme d'entonnoir.

### Interprétation des résultats

Le graphique en entonnoir permet de visualiser la dispersion autour de la moyenne globale des différentes questions, afin de montrer si celle de l'hôpital/ de la clinique se trouve dans son environnement « proche ». Les hôpitaux/cliniques utilisant un nombre plus faible de questionnaires se dispersent davantage autour de la moyenne globale par rapport aux hôpitaux/cliniques utilisant un plus grand nombre de questionnaires, où la dispersion diminue globalement, étant donné une incertitude moins importante concernant les résultats. L'intervalle de confiance est indiqué par les **limites de contrôle à 95 %** (lignes bleues). Plus les limites de contrôle sont faibles/étroites, plus le résultat devrait être précis. À noter que les hôpitaux/cliniques situées en dehors des entonnoirs (limites de contrôle bleues) ne s'écartent pas toujours significativement de la moyenne globale, mais indiquent simplement qu'une différence statistique a pu être constatée.

**L'intervalle de confiance à 95 % d'un hôpital/d'une clinique** représente la plage des valeurs possibles et donne ainsi une idée de la précision des réponses obtenues. Pour des raisons de lisibilité, l'intervalle de confiance n'est pas représenté dans le graphique en entonnoir, mais il est indiqué par clinique et par question dans le Tableau 6 en annexe du rapport comparatif national. Ici aussi, plus l'intervalle de confiance est faible/étroit, plus le résultat est précis. Si, lors de la comparaison d'une clinique spécifique avec la moyenne globale de toutes les hôpitaux/cliniques participantes, les intervalles de confiance à 95 % ne se chevauchent pas, la différence peut être considérée comme statistiquement significative.

#### Exemples de significativité :

Pour la question 1, l'hôpital/la clinique X a une limite inférieure d'intervalle de confiance à 95 % de 8.52 et une limite supérieure de 9.16. La moyenne globale est de 8.94 (ligne horizontale rouge). La moyenne arithmétique est incluse dans l'intervalle de confiance et aucune différence statistiquement significative ne peut donc être observée.

À l'inverse, pour la question 1, la moyenne arithmétique de l'hôpital/de la clinique Y s'écarte de manière statistiquement significative vers le haut de la moyenne globale. L'intervalle de confiance à 95 % de l'hôpital/de la clinique a une limite inférieure de 9.01 et une limite supérieure de 9.57. La moyenne globale de 8.94 (ligne horizontale rouge) n'est pas comprise dans l'intervalle de confiance.

Ces différences statistiquement significatives ou non des moyennes arithmétiques doivent être interprétées avec prudence.

Lors de l'interprétation des résultats de l'enquête de satisfaction des parents dont les enfants ont été hospitalisés en soins somatiques aigus, il faut tenir compte du fait que :

- la représentativité des résultats ne peut pas être garantie. Les caractéristiques de l'ensemble du collectif, c'est-à-dire des enfants traités en soins aigus, ne sont pas connues.
- les valeurs se concentrent, comme dans de nombreuses enquêtes de satisfaction, dans la partie supérieure de l'échelle des réponses. Cette répartition asymétrique des réponses, qui indique d'ailleurs un effet de plafond, s'observe pour toutes les questions.

Il est en outre important de noter qu'il n'est pas possible de tirer des conclusions sur la qualité des mesures thérapeutiques prises pendant le séjour hospitalier ni sur la qualité globale d'un hôpital/d'une clinique, car les résultats mettent uniquement en évidence certains aspects tels que la communication avec le personnel, le traitement avec du respect et dignité, etc.