

---

# Enquête nationale sur la satisfaction des parents Médecine somatique aiguë

---

Rapport comparatif national, mesure 2013

Septembre 2014, version 1.1

## Mentions légales

Titre	Enquête nationale sur la satisfaction des parents en médecine somatique aiguë  Rapport comparatif national, mesure 2013, version 1.0
Année	Septembre 2014
Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG Dr Urs Müller, hcri AG  Avec la participation du groupe d'experts « Enquête nationale sur la satisfaction des patients » de l'ANQ
Demandé par représentée par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Regula Heller, MNS, MPH, responsable Soins aigus, ANQ Bureau de l'ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berne 6 T 031 511 38 41, <a href="mailto:regula.heller@anq.ch">regula.heller@anq.ch</a> <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

## Sommaire

---

Résumé .....	4#
<b>1. Introduction.....</b>	<b>5#</b>
1.1 But et mandat .....	5#
1.2 Organisation .....	5#
<b>2. Méthode.....</b>	<b>5#</b>
2.1 Développement du questionnaire.....	5#
2.2 Collectif de patients.....	6#
2.3 Déroulement de l'enquête.....	6#
2.4 Saisie des données.....	6#
2.5 Règles de préparation des données .....	6#
2.6 Directives pour l'analyse.....	6#
2.7 Rapports.....	7#
2.8 Qualité des données .....	7#
<b>3. Résultats .....</b>	<b>8#</b>
3.1 Taux de réponse et description de l'échantillon.....	8#
3.2 Les principaux résultats.....	10#
3.3 Analyse des questions individuelles .....	11#
3.4 Stratification des résultats par classe d'âge.....	14#
3.5 Résultats des différentes questions, non ajustés (graphique en entonnoir) .....	14#
<b>4. Discussion .....</b>	<b>18#</b>
<b>5. Annexe 1.....</b>	<b>19#</b>

#

## Résumé

---

### Contexte

L'ANQ a décidé de réaliser une enquête sur la satisfaction des parents dans l'ensemble de la Suisse à partir de 2013.

Cette enquête s'appuie sur le questionnaire patient de l'ANQ utilisé dans le secteur adultes ; ce dernier a été adapté par une équipe d'expertes et d'experts du département pédiatrique de façon à être compréhensible du point de vue des parents.

L'enquête nationale sur la satisfaction des parents de l'ANQ fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ et ainsi du contrat qualité national. Son objectif est de livrer une vision d'ensemble de la satisfaction des parents dont les enfants ou adolescents sont pris en charge au sein d'un hôpital pédiatrique ou d'un hôpital de soins aigus possédant un département pédiatrique explicite<sup>1</sup>, ainsi que de comparer les résultats au niveau national.

### Méthode

Le questionnaire de l'ANQ comprend cinq questions. Grâce à cela, il permet aux hôpitaux et cliniques de participer tout en le combinant avec des questionnaires de satisfaction plus complets. L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ incluait tous/toutes les patient-e-s de 16 ans ou moins sorti-e-s en septembre 2013 et ayant été hospitalisé-e-s dans les services de soins aigus. En ont été exclus les patient-e-s décédé-e-s ou les patient-e-s n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse. Les parents de patient-e-s hospitalisé-e-s à plusieurs reprises ont rempli un seul questionnaire. Il n'y a pas eu de rappel. Le relevé des données se faisait sur papier. Cette enquête anonyme a été envoyée par courrier A par l'hôpital, en général dans les 14 jours (avec un maximum de 7 semaines) qui ont suivi la sortie de l'hôpital.

### Évaluation

Les instituts de mesure chargés de l'enquête ont transmis leurs données à hcri AG, qui était chargé de procéder à l'évaluation nationale pour les hôpitaux. hcri SA a mis en ligne les résultats définitifs pour chaque hôpital le 10 février 2014, après avoir envoyé aux utilisateurs et utilisatrices enregistré-e-s le lien avec l'évaluation ainsi que leurs données d'identification. L'hôpital pouvait voir sur la plateforme d'évaluation les notes qu'il avait obtenues et, au besoin, télécharger les résultats et les rapports. Les valeurs comparatives étaient constituées à partir de l'ensemble des hôpitaux correspondant à la définition du collectif. Un hôpital faisant partie d'un groupe hospitalier pouvait aussi rechercher des valeurs de référence au sein de celui-ci.

### Résultats

Au total, 30 institutions ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents de l'ANQ. Pendant la période étudiée, 4'326 questionnaires ont été envoyés et 1'871 retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 43,3 %. L'âge moyen des patient-e-s inclus-e-s était de 4,9 ans ; 44 % de ces patient-e-s étaient de sexe féminin et 56 % de sexe masculin. Le taux de patient-e-s couvert-e-s par l'assurance de base était de 86,5 %, 13,5 % disposaient d'une assurance complémentaire. Les réponses aux différentes questions témoignent d'un niveau élevé de satisfaction. Les personnes interrogées ont utilisé toute la palette des réponses possibles. La médiane (50e centile) des quatre premières questions (recommandation, qualité de la prise en charge, intelligibilité des réponses données par le corps médical et le personnel infirmier) se situait autour de 9 sur une échelle allant de 0 à 10 (0 = très faible satisfaction, 10 = grande satisfaction). Pour la question n° 5 (prise en charge dans le respect et la dignité), la médiane était de 10. L'analyse des données manquantes a montré que les patients ont répondu à pratiquement toutes les questions.

Les résultats de l'enquête indiquent que la majorité des parents sont satisfaits des hôpitaux pédiatriques ainsi que des départements pédiatriques explicites des hôpitaux de soins aigus.

---

<sup>1</sup> L'enquête inclut donc les départements/services prenant uniquement en charge des enfants et adolescents de 16 ans et moins, et qui disposent du personnel qualifié ainsi que de l'infrastructure nécessaires à ce collectif.

## 1. Introduction

---

### 1.1 But et mandat

Le jugement des patients quant à la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu (satisfaction des patients). Ces enquêtes de satisfaction à destination des parents sont dans l'intérêt des prestataires (p. ex. hôpitaux et médecins leur envoyant des patients), des agents payeurs (cantons et assurances) et du public dans son ensemble.

Le but premier de l'enquête nationale sur la satisfaction des parents de l'ANQ est de livrer une vision d'ensemble de la satisfaction des parents quant aux cliniques pédiatriques et départements pédiatriques explicites des hôpitaux suisses et de comparer les résultats au niveau national. Ce n'est en aucun cas d'établir des classements.

Sur mandat de l'ANQ, hcri SA/MECON measure & consult Sàrl réalisent chaque année les enquêtes annuelles sur la satisfaction des patients dans le domaine de la médecine somatique aiguë. Les résultats font l'objet d'une comparaison nationale et sont publiés. Cette mesure faisant partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ, les hôpitaux et cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser.

### 1.2 Organisation

À l'instar de l'enquête menée dans le secteur des adultes, l'enquête sur la satisfaction des parents a été confiée à deux types d'instituts spécialisés, certains étaient chargés de l'enquête elle-même et d'autres de l'évaluation. hcri SA et Mecon measure & consult Sàrl ont coordonné son déroulement, en veillant à ce que les instituts choisis par les hôpitaux et cliniques procèdent conformément aux prescriptions de l'ANQ<sup>2</sup>. Les instituts chargés de l'enquête ont envoyé aux cliniques les questionnaires et la lettre d'accompagnement, traité les questionnaires retournés et transmis les données à hcri et à MECON. Les instituts suivants ont coordonné l'enquête : hcri SA, Mecon measure & consult Sàrl, QM Riedo, ESOPE, stevemarco sagl.

Toutes les données relevées ont été stockées dans la base de données de hcri, qui était chargé de sa gestion, ainsi que de l'évaluation en ligne et de l'établissement des rapports.

## 2. Méthode

---

### 2.1 Développement du questionnaire

Le questionnaire de l'ANQ comprend cinq questions clé en lien avec la satisfaction des patients. La focalisation sur un petit nombre de questions permet aux hôpitaux de participer tout en le combinant à des questionnaires de satisfaction plus complets. Cette enquête s'appuie sur le questionnaire patient de l'ANQ utilisé dans le secteur des adultes ; ce dernier a été adapté par une équipe d'expertes et d'experts du département pédiatrique de façon à être compréhensible du point de vue des parents. Le questionnaire existe dans les trois langues officielles (allemand, français et italien).

Les questions de l'ANQ comportent une échelle de notes allant de 0 à 10 (0 = faible satisfaction, 10 = grande satisfaction). Les deux premières permettent aux patients de noter leur satisfaction générale par rapport au traitement reçu, les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical et par le personnel infirmier, et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et si leur dignité a été préservée.

D'autres indications sur le concept général du questionnaire de l'ANQ figurent à l'adresse : [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/Konzept\\_Nationale\\_Patientenbefragung\\_def\\_FR.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_FR.pdf)

---

<sup>2</sup> Les prescriptions détaillées concernant l'envoi des questionnaires ainsi que la saisie, la transmission et la préparation des données, y compris la protection de celles-ci, sont décrites dans le concept d'évaluation et le manuel de mesure.

## 2.2 Collectif de patients

L'enquête s'adressait aux parents des patientes et patients (de moins de 16 ans) sortis en septembre et ayant été hospitalisés dans les hôpitaux pédiatriques et les hôpitaux de soins aigus disposant d'un département pédiatrique explicite. Les parents de patients hospitalisés plusieurs fois ont rempli un seul questionnaire. Ceux qui n'avaient pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

## 2.3 Déroulement de l'enquête

En règle générale, les hôpitaux ont envoyé le questionnaire et la lettre d'accompagnement aux parents des patient-e-s le 14<sup>e</sup> jour après leur sortie (sept semaines au maximum). Ils pouvaient au préalable leur annoncer l'enquête en indiquant son but.

Les parents ont renvoyé le questionnaire rempli à l'institut compétent au moyen d'une enveloppe pré-affranchie. Afin de ne pas alourdir les tâches administratives des hôpitaux, aucun rappel n'a été envoyé.

Les hôpitaux avaient la possibilité de relever des variables supplémentaires, comme le département ou le service d'où avait lieu la sortie, afin de pouvoir stratifier les résultats.

## 2.4 Saisie des données

Les questionnaires retournés ont été scannés. Le règlement relatif à la procédure de scannage était contraignant pour tous les instituts chargés de l'enquête. La catégorie dont l'hôpital relevait et le nombre de questionnaires envoyés ont été notés séparément pour chaque hôpital.

Pour la livraison des données à hcri, le format et l'ordre des variables étaient définis dans un codebook. Les données ont été transmises par les instituts chargés de l'enquête huit à dix semaines après l'envoi des derniers questionnaires. Pour leur transfert, les instituts chargés de l'enquête et ceux chargés de l'évaluation étaient tenus de respecter les directives en vigueur en matière de protection des données. Tous les instituts participant à la saisie et au traitement des données ont tenu compte des règles en vigueur dans ce domaine.

## 2.5 Règles de préparation des données

Le premier nettoyage des données a eu lieu à la lecture des questionnaires. Les marquages en double et les indications d'âge difficilement lisibles ont été contrôlés et corrigés manuellement. Ces processus de validation étaient sous la responsabilité des instituts chargés de l'enquête.

Les données manquantes ont été traitées dans la base de données comme vides (non 0), de sorte qu'une question sans réponse n'influaient pas négativement sur les résultats.

Contrôle de plausibilité : les données finales agrégées ont été soumises à un contrôle de plausibilité, les vérifications faites et les erreurs éventuelles corrigées. Les règles de validation étaient notées dans le codebook.

## 2.6 Directives pour l'analyse

L'évaluation descriptive donne une vue d'ensemble de la répartition des sexes, des types d'assurance et des classes d'âges.

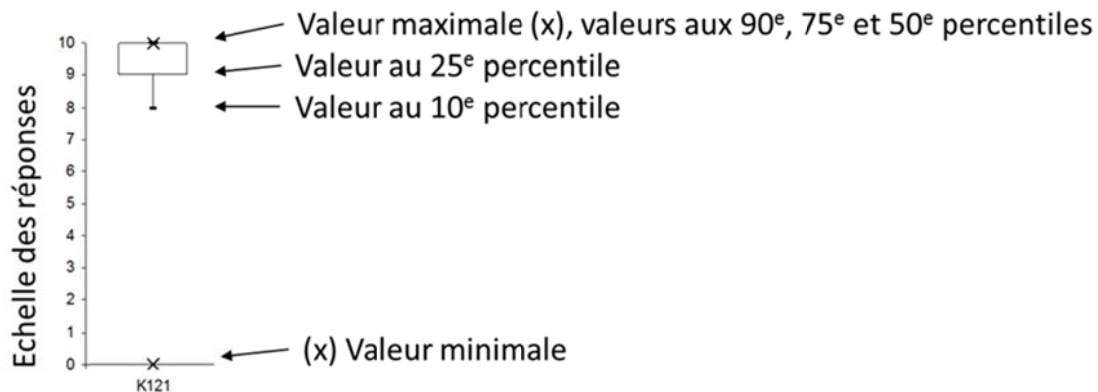
Les notes moyennes agrégées obtenues en réponse aux questions sont représentées sous forme de diagrammes en boîte (figure 1) et de tableaux. La distribution agrégée des réponses aux différentes questions a, elle, été représentée sous forme de tableaux et de diagrammes en bâtons.

Calcul du taux de réponse : le taux de réponse, indiqué en pourcentage, a été calculé à partir du nombre de questionnaires envoyés et du nombre de questionnaires valables retournés (taux de retour net). Le taux de remplissage des formulaires a été déterminé en plus pour chaque question. Les

questionnaires retournés vides ont été scannés et comptés parmi les retours (taux de retour brut). L'analyse n'a porté que sur les indications valables pour chaque réponse, et les données manquantes ont été exclues.

Il a été décidé de représenter les résultats sous forme de diagrammes en bâtons et de diagrammes en boîte<sup>3</sup>.

**Figure 1 : Diagramme en boîte**



Étant donné l'importance de l'effet de plafonnement dans le graphique d'exemple (figure 1), le maximum et les chiffres des 75e et 50e centiles se situent tous au niveau de la valeur 10.

## 2.7 Rapports

hcri SA a mis en ligne les résultats de chaque hôpital ou de chaque site hospitalier le 10 février 2014. Les utilisatrices et utilisateurs enregistré-e-s de l'hôpital ont reçu le lien avec l'évaluation, ainsi que leurs données d'identification. La présentation et les autres détails sont décrits dans le concept d'évaluation. [www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20140416\\_Auswertungskonzept\\_ANQ\\_PB\\_V3\\_fr\\_final.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20140416_Auswertungskonzept_ANQ_PB_V3_fr_final.pdf)

Les résultats de l'enquête 2013 ont fait l'objet d'une comparaison nationale au niveau des hôpitaux ou des sites hospitaliers, mais pas au niveau des régions linguistiques ni des cantons. Pour l'évaluation nationale comparative 2013, aucun ajustement au risque n'a été effectué, l'ajustement au risque appliqué dans le secteur des adultes aux caractéristiques « âge », « sexe » et « type d'assurance » n'ayant mis en évidence que des écarts négligeables.

## 2.8 Qualité des données

Certains paramètres ont été relevés dans le but de contrôler la qualité de l'enquête. Ces indications concernent le taux de réponse par institut chargé de l'enquête, le respect des différentes étapes et la qualité des données transmises à l'institut chargé de l'évaluation.

<sup>3</sup> Les diagrammes en boîte comprennent la médiane, deux centiles (75 % et 25 %) ainsi que le maximum et le minimum. À l'intérieur de la « boîte » se trouvent les 50 % moyens des valeurs.

## 3. Résultats

---

### 3.1 Taux de réponse et description de l'échantillon

30 hôpitaux et sites hospitaliers ont participé à l'enquête nationale 2013 sur la satisfaction des parents. Sur les 4'326 questionnaires envoyés en septembre 2013, 1'871 ont été retournés, soit un taux de réponse moyen de 43,3 % (min. 26,7 %, max. 60,9 %). 82,7 % des répondants ont rempli le questionnaire sans associer leur enfant, 17,3 % ont répondu avec leur enfant. 23,3 % des hôpitaux ont ajouté des questions au questionnaire de l'ANQ ou l'ont combiné avec un questionnaire de satisfaction plus complet.

Le tableau 4 en annexe propose une représentation différenciée des retours par hôpitaux. Le tableau 1 montre le taux de réponse des différents instituts chargés de l'enquête.

**Tableau 1 : Taux de réponse par institut chargé de l'enquête 2013**

Institut d'enquête	Nb de questionnaires retournés	Nb de questionnaires envoyés	Retour
<b>Mecon GmbH</b>	521	1203	43.3%
<b>hcri AG</b>	850	1982	42.9%
<b>ESOPE</b>	174	364	47.8%
<b>Stevemarco sagl</b>	70	157	44.6%
<b>QM Riedo</b>	256	620	41.3%
<b>Collectif total</b>	<b>1871</b>	<b>4326</b>	<b>43.3%</b>

#

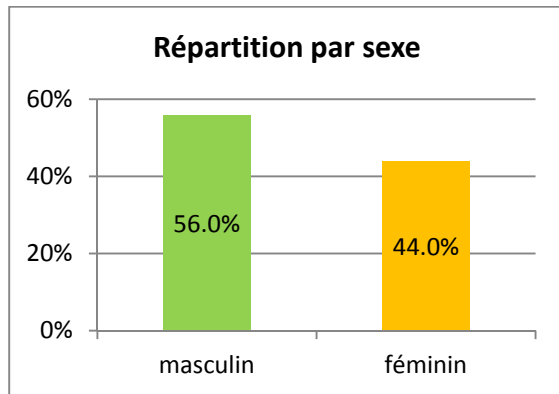


### 3.1.1 Sexe, âge et type d'assurance

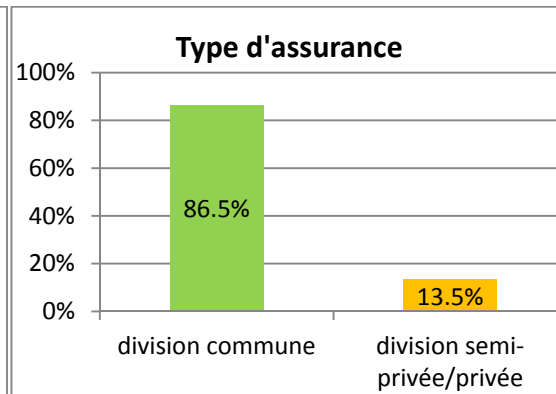
44 % des patient-e-s et patients étaient de sexe féminin, 56 % de sexe masculin (n = 1'041) (figure 2a). La part de patientes et patients couverts par l'assurance de base était de 86,5 % ; 13,5 % disposaient d'une assurance complémentaire (figure 2b).

La moyenne d'âge des patientes et patients était de 4,9 ans, avec un écart type de 5,2 ans (figure 3). Environ la moitié des patient-e-s inclus se situait dans la classe d'âge des moins de deux ans.

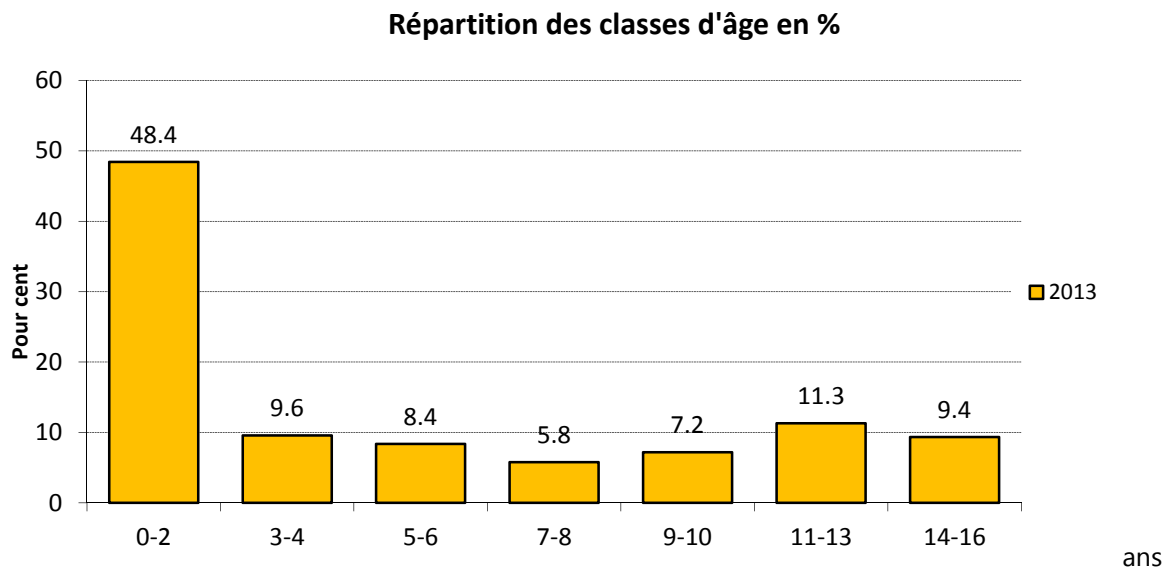
**Figure 2a : Répartition par sexe**



**Figure 2b : Type d'assurance**



**Figure 3 : Distribution des classes d'âge**



Note relative à la figure 3 : dans la classe d'âge des 14-16 ans, seul-e-s des patient-e-s répondant à la définition du collectif ont été effectivement pris en compte (patients < 16 ans) (cf chapitre 4)

### 3.2 Les principaux résultats

Les principaux résultats sont présentés ci-dessous de manière descriptive et agrégée au niveau national (tableau 2).

En 2013, les moyennes des réponses se situent pour les cinq questions dans une fourchette allant de 8,62 à 9,26 pour une note minimum de 0 et une note maximum de 10. Les valeurs manquantes (Missing values) se situaient entre 0,7 % et 1,3 %.

Les résultats pour chacune des questions sont les suivants :

**Tableau 2 : Les principaux résultats**

Question	Valeur moyenne	Écart type	Médiane	Quartile supérieur	Quartile inférieur	Valeurs manquantes en %
Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	8,62	1,98	9,00	10,00	8,00	0,9
Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	8,64	1,70	9,00	10,00	8,00	1,0
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?	8,77	1,71	9,00	10,00	8,00	1,3
Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	8,76	1,66	9,00	10,00	8,00	0,7
Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	9,26	1,46	10,00	10,00	9,00	0,8

**Figure 4 : Diagramme en boîte des résultats principaux**

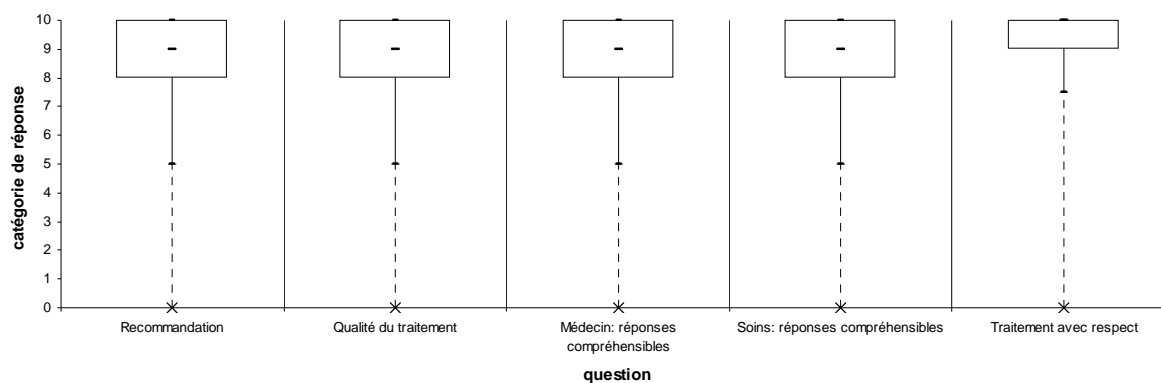


Diagramme en boîte (avec médiane)

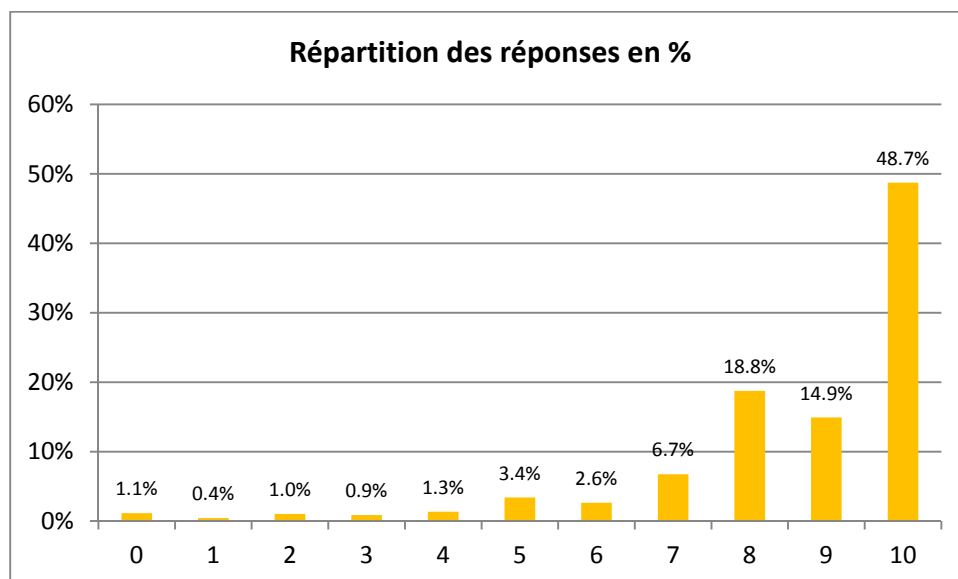
### 3.3 Analyse des questions individuelles

Ci-après sont décrits les résultats de l'enquête de satisfaction par question ; les figures 5 à 9 les représentent sous forme graphique.

#### Question 1 : Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?

À la question 1, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (14,9 %) ou 10 (48,7 %). La moyenne était de de 8,6 avec un écart type de 2,0. Il y avait en moyenne moins de 1 % de données manquantes.

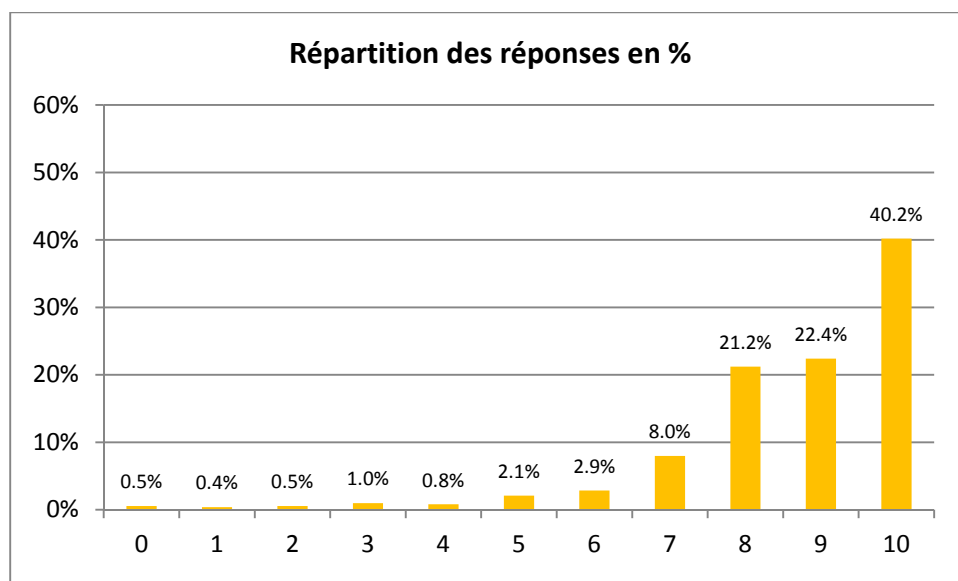
**Figure 5 : Répartition des réponses à la question 1 en %**



### Question 2 : Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?

À la question 2, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (22,4 %) ou 10 (40,2 %). La moyenne était de de 8,6 avec un écart type de 1,7. Il y avait en moyenne tout juste 1 % de données manquantes.

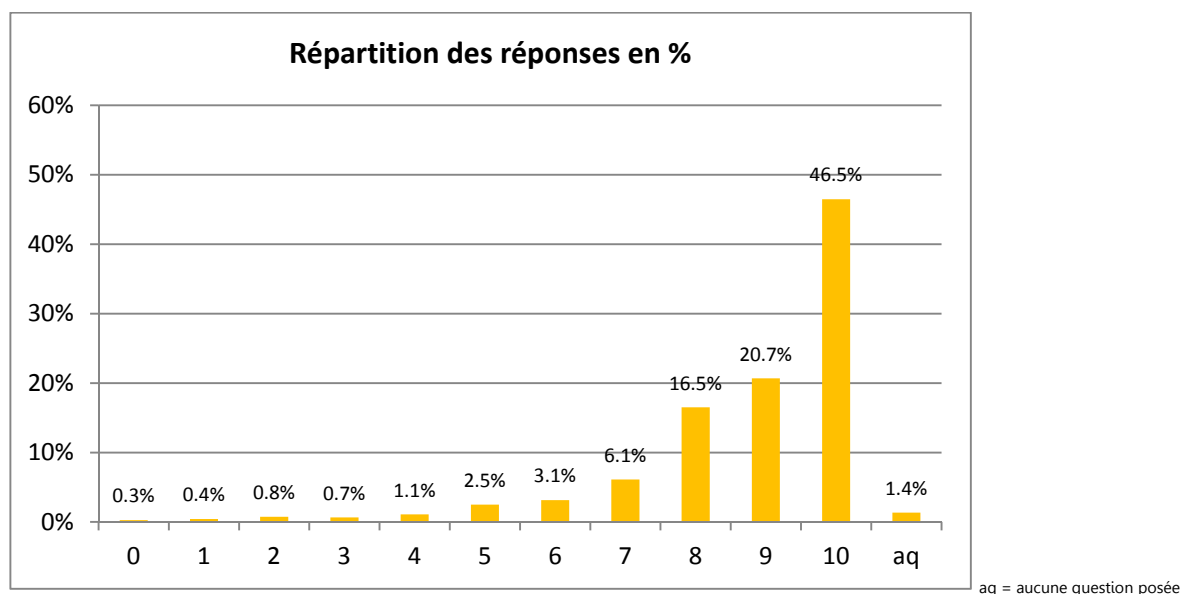
Figure 6 : Répartition des réponses à la question 2 en %



### Question 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 ?

À la question 3, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (20,7 %) ou 10 (46,5 %). La moyenne était de de 8,8 avec un écart type de 1,7. Il y avait en moyenne moins de 2 % de données manquantes. 1,4 % des parents ayant répondu n'ont pas posé de question.

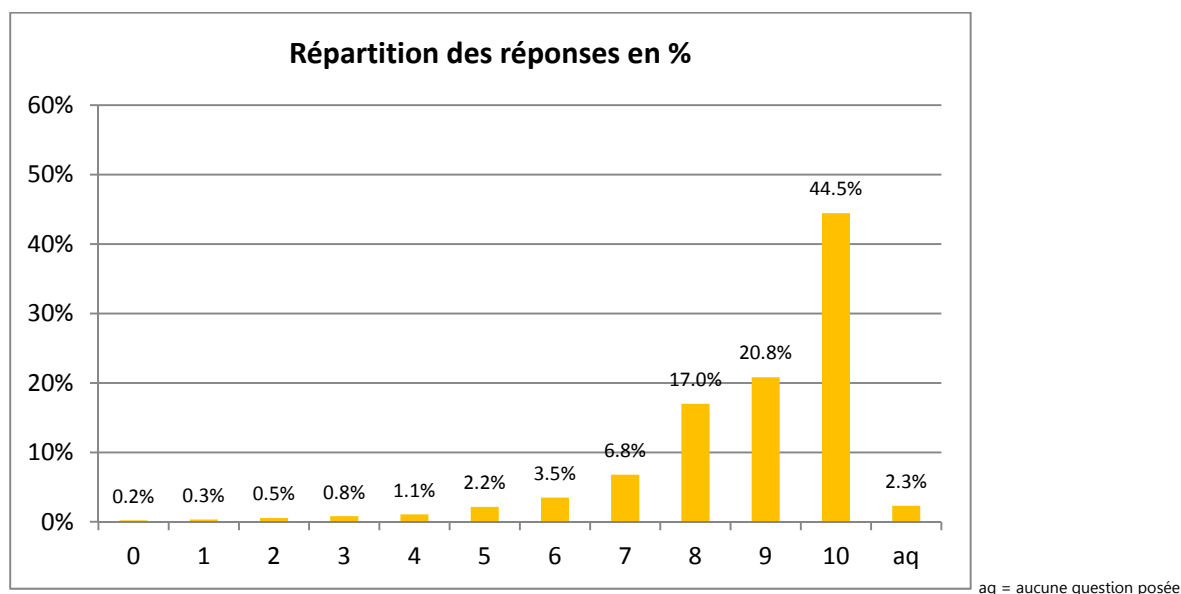
Figure 7 : Répartition des réponses à la question 3 en %



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

À la question 4, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (20,8%) ou 10 (44,5%). La moyenne était de 8,8 avec un écart type de 1,7. Il y avait en moyenne moins de 1 % de données manquantes. 2,3% des parents ayant répondu n'ont pas posé de question.

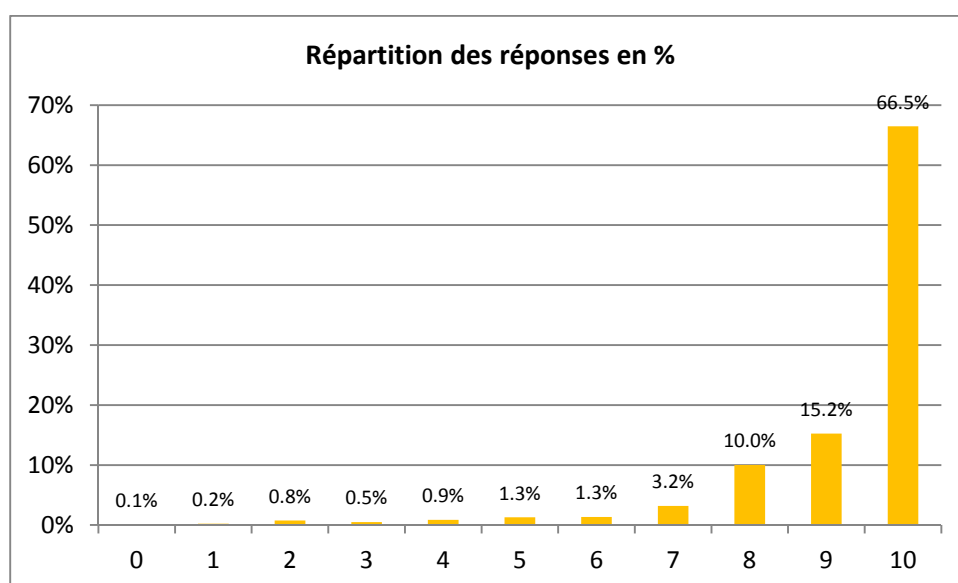
**Figure 8 : Répartition des réponses à la question 4 en %**



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

À la question 5, 81 % des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (15,2 %) ou 10 (66,5 %). La moyenne était de 9,3 avec un écart type de 1,5. Il y avait en moyenne moins de 1 % de données manquantes.

**Figure 9 : Répartition des réponses à la question 5 en %**



### 3.4 Stratification des résultats par classe d'âge

Le chapitre suivant présente les résultats stratifiés par classe d'âge et établit une comparaison entre les résultats de la classe d'âge la plus fréquemment rencontrée (0-2 ans) et ceux de la classe d'âge 3-16 ans.

**Tableau 3 : Résultats principaux par classe d'âge et pour toutes les questions**

Questions	Valeur moyenne		Écart type		Médiane		Quartile supérieur		Quartile inférieur	
	0 - 2 ans	3 - 16 ans.	0 - 2 ans.	3 - 16 ans.	0 - 2 ans.	3 - 16 ans.	0 - 2 ans.	3 - 16 ans.	0 - 2 ans.	3 - 16 ans.
1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	8,62	8,64	1,93	2,01	9,00	9,00	10,00	10,00	8,00	8,00
2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	8,57	8,71	1,75	1,64	9,00	9,00	10,00	10,00	8,00	8,00
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 ?	8,65	8,89	1,77	1,63	9,00	10,00	10,00	10,00	8,00	8,00
4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	8,65	8,85	1,73	1,58	9,00	9,00	10,00	10,00	8,00	8,00
5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	9,24	9,27	1,45	1,47	10,00	10,00	10,00	10,00	9,00	9,00

La représentation différenciée des principaux résultats des 5 questions (tableau 3) met en évidence que les parents dont l'enfant avait entre 0 et 2 ans se montraient plus critiques que les parents d'enfants âgés entre 3 et 16 ans. Les écarts les plus marqués se retrouvaient dans les questions 2 à 4. Les valeurs moyennes différaient de 0,14 points pour la question 2, de 0,24 points pour la question 3 et de 0,20 points pour la question 4.

### 3.5 Résultats des différentes questions, non ajustés (graphique en entonnoir)

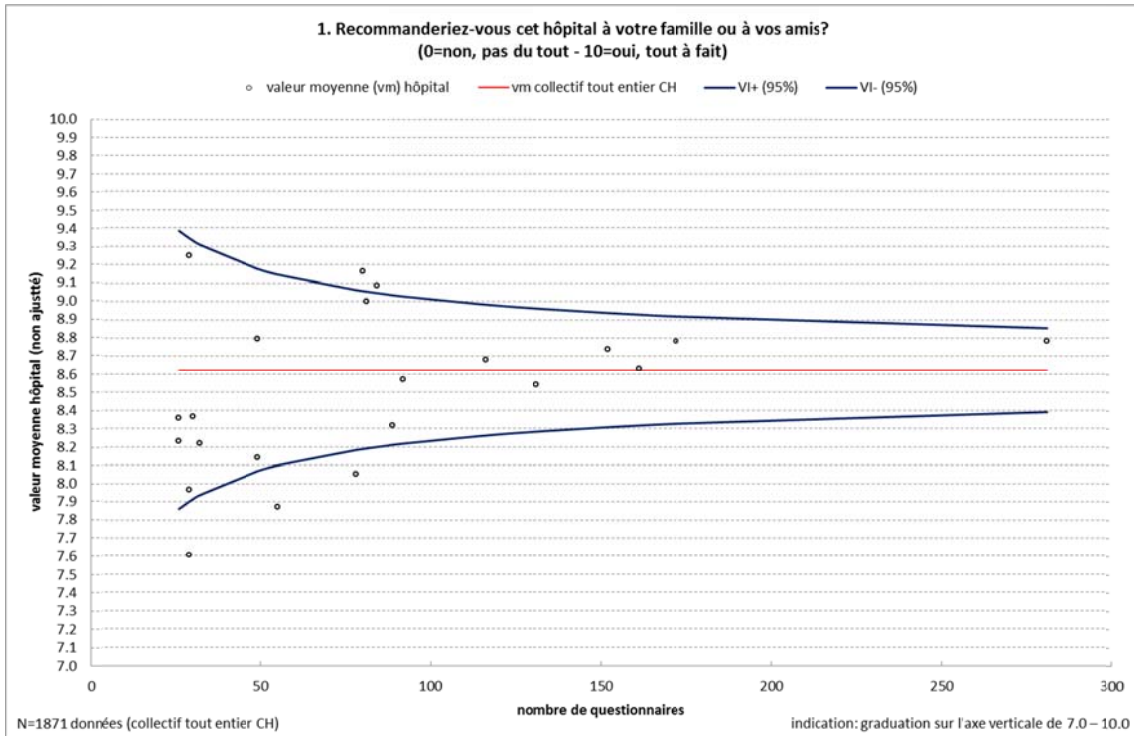
Pour les différentes questions, les moyennes obtenues pour chaque hôpital, non ajustées au risque, sont représentées sous forme de graphiques en entonnoir (figures 10 à 14). Elles sont notées sur l'axe des y (axe vertical). Étant donné l'importance de l'effet de plafonnement, seule figure la partie concernée de l'échelle (entre 7,0 et 10,0). L'axe des x représente le nombre de questionnaires retournés, qui varie entre 25 et 281. Tous les hôpitaux ayant obtenu moins de 25 questionnaires retournés sont rassemblés en un seul « hôpital ».

9 hôpitaux ont été placés dans cette catégorie et sont également représentés en tant qu'« hôpital » (n116) dans les graphiques en entonnoir du rapport comparatif national

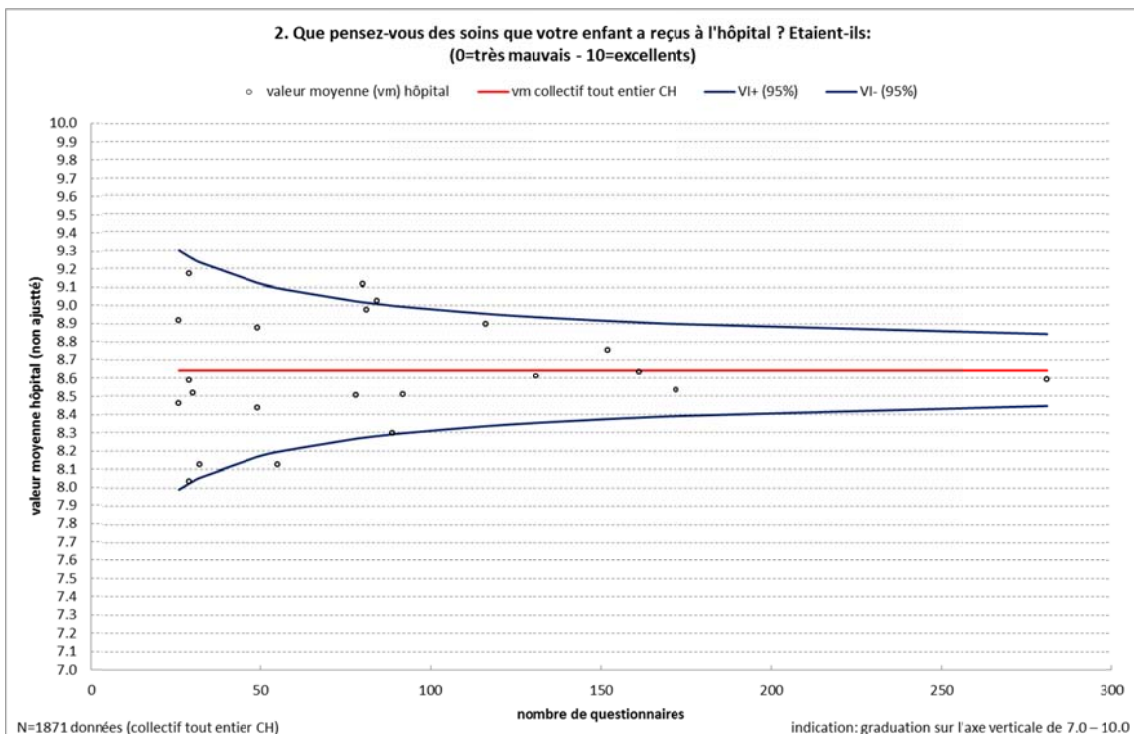
La moyenne du collectif global constitue la moyenne de référence (ligne rouge horizontale). Les lignes bleues (entonnoir) représentent l'intervalle de confiance à 95 % pour le nombre de questionnaires retournés. Chaque cercle noir représente un hôpital. En fonction du nombre de questionnaires, les grands hôpitaux se trouvent sur la droite du graphique, les petits vers la gauche. Les hôpitaux dont les

moyennes se situent en dehors de l'entonnoir ont des valeurs significativement plus mauvaises (au-dessous de la ligne bleue inférieure) ou meilleures (au-dessus de la ligne bleue supérieure).

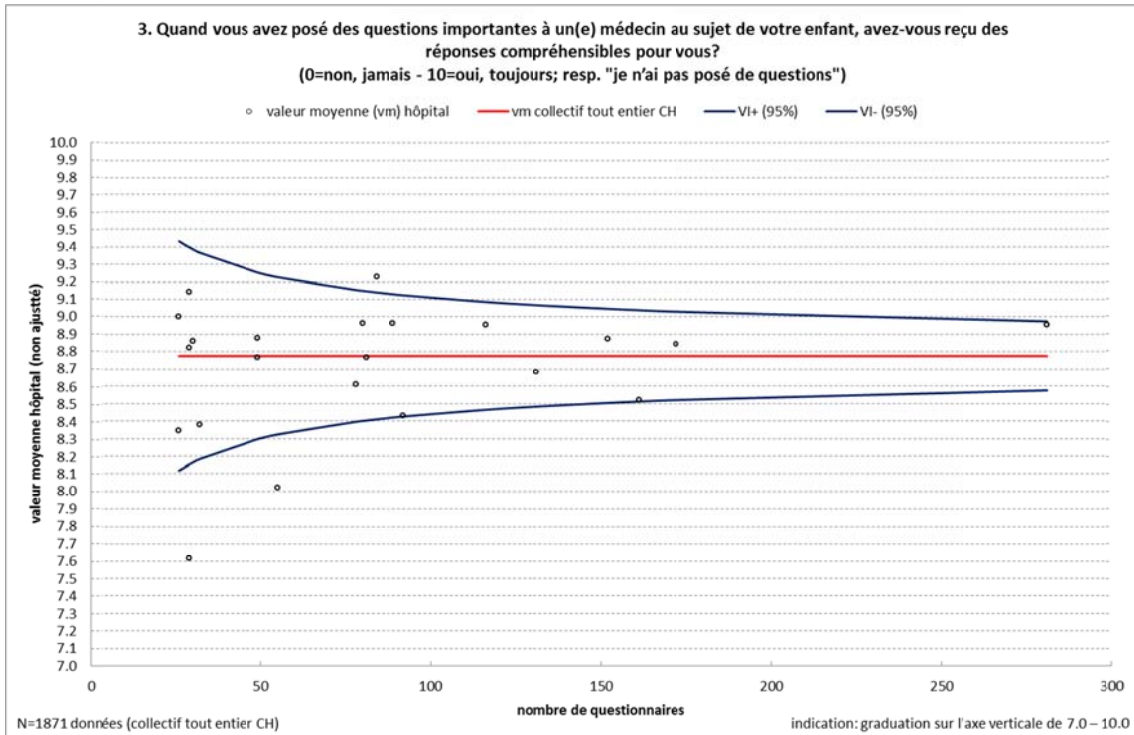
**Figure 10 : Moyennes des hôpitaux pour la question 1, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



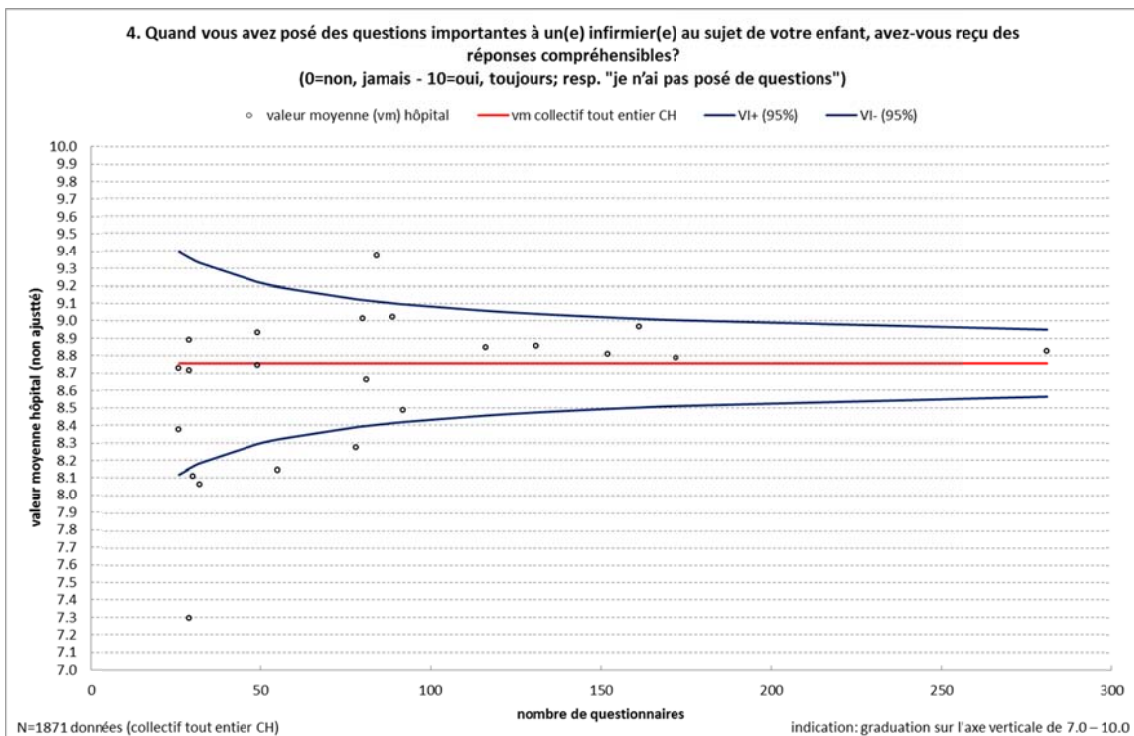
**Figure 11 : Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



**Figure 12 : Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**

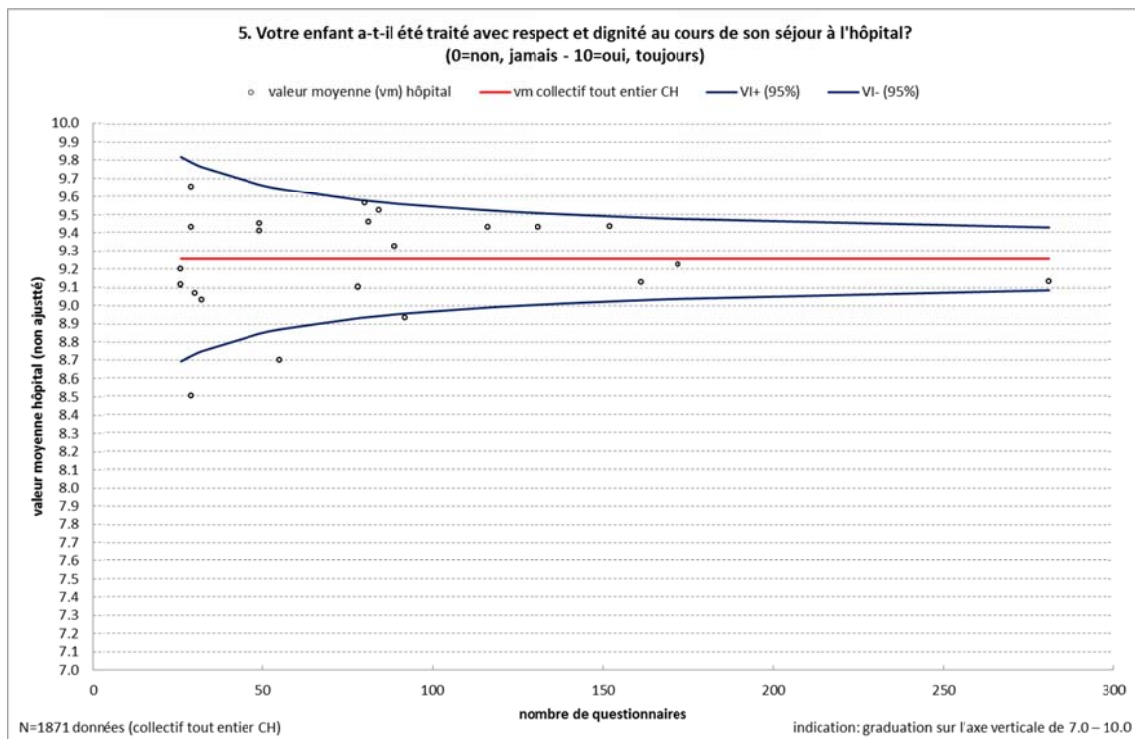


**Figure 13 : Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**





**Figure 14 : Moyennes des hôpitaux pour la question 5, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



## 4. Discussion

---

30 hôpitaux pour enfants et hôpitaux de soins aigus disposant d'un département pédiatrique explicite ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents menée en septembre 2013. Au total, 4'326 questionnaires parents ont été envoyés (sans lettre de rappel) ; 1'871 questionnaires remplis ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 43,3 %.

Le taux de réponse de l'enquête dépasse les 40%, un bon chiffre pour un envoi sans lettre de rappel. La fourchette s'étendait de 32 % à 53 %. Il serait souhaitable que les hôpitaux présentant un taux de réponse plutôt faible expérimentent des mesures permettant de l'améliorer.

Les résultats de l'enquête nationale sur la satisfaction des parents se situent à un niveau très élevé. Les notes données pour la satisfaction (moyennes) se situent, pour les cinq questions, dans une fourchette allant de 8,62 à 9,26 (min. 0, max. 10). Le nombre de questionnaires non remplis (données manquantes) est inférieur à 1,5% pour toutes les questions.

Il ne faut toutefois pas oublier que le questionnaire bref ne remplace pas les questionnaires de satisfaction détaillés. Ceux-ci fournissent des indications sur les différents aspects de la satisfaction, qu'un questionnaire bref ne peut que dépister.

La taille des prestataires constitue un autre problème. Le nombre de questionnaires retournés était inférieur à 10 dans certains établissements, ce qui en limite la significativité. La raison en est moins le mauvais taux de réponse que la taille de l'établissement et donc le nombre de patients effectivement inclus.

Même si les résultats témoignent tous d'un très bon niveau de satisfaction (effet de plafonnement), les graphiques relatifs à la distribution des réponses montrent que les parents ont utilisé toute la palette des réponses possibles. Le résultat obtenu pour la question 5, respect et dignité, est très positif : La moyenne la plus élevée atteinte était de 9,3 pour le collectif global. Le potentiel d'amélioration concernerait plutôt les questions 1 à 4. Celles-ci portent sur la recommandation (moyenne : 8,6), la qualité de la prise en charge (moyenne : 8,6), les réponses compréhensibles de la part des médecins et du personnel infirmier : (moyenne pour les médecins : 8,8 ; moyenne pour le personnel infirmier : 8,8).

La stratification des principaux résultats par classe d'âge met en évidence que les parents dont l'enfant avait entre 0 et 2 ans se montraient plus critiques que les parents d'enfants âgés entre 3 et 16 ans. Si ces écarts devaient persister lors des prochaines enquêtes, il serait vivement recommandé de procéder à des analyses complémentaires afin de vérifier ces différences.

L'enquête s'est déroulée sans problème particulier et les données livrées à l'institut chargé de l'évaluation étaient de bonne qualité. Aucune irrégularité n'a été constatée, les données n'ont par conséquent pas eu besoin d'être nettoyées. Comme d'autres enquêtes sur la satisfaction des patients, la présente enquête comporte un important effet de plafonnement. On appelle ainsi le phénomène qui se produit quand de nombreuses patientes et de nombreux patients ont choisi la note la plus élevée. Celui constaté pour le questionnaire de l'ANQ 2013 aura pour conséquence, lors des futures comparaisons entre hôpitaux, de minimiser les écarts entre les moyennes.

La collaboration avec des partenaires individuels (ANQ / instituts chargés de l'évaluation / instituts chargés de l'enquête / hôpitaux) s'est bien déroulée et tous les participants ont trouvé de bonnes solutions lorsqu'ils ont été confrontés à des questions ou des problèmes.

Avec cette enquête sur la satisfaction des parents 2013, l'ANQ a lancé une première série de mesures qui devrait permettre des comparaisons au niveau national.

## 5. Annexe 1

**Tableau 4 : Moyennes des hôpitaux pour les cinq questions, non ajustées aux risques, en fonction du nombre de questionnaires reçus**

Nombre de	questionnaires retournés	Retours	Q1_M	Q2_M	Q3_M	Q4_M	Q5_M
1	92	44,9 %	8,57	8,51	8,43	8,48	8,93
2	80	53,3 %	9,16	9,11	8,96	9,01	9,56
3	81	51,9 %	9,00	8,98	8,77	8,66	9,46
4	26	52,0 %	8,36	8,92	9,00	8,38	9,20
5	29	36,3 %	7,97	8,59	8,82	8,89	9,43
6	55	46,6 %	7,87	8,13	8,02	8,15	8,70
7	30	40,0 %	8,37	8,52	8,86	8,11	9,07
8	29	46,8 %	7,61	8,04	7,62	7,30	8,50
9	78	43,3 %	8,05	8,51	8,61	8,27	9,10
10	161	50,3 %	8,63	8,64	8,52	8,97	9,13
11	131	36,5 %	8,54	8,61	8,68	8,86	9,43
12	49	53,3 %	8,14	8,88	8,77	8,93	9,45
13	49	41,5 %	8,80	8,44	8,88	8,74	9,41
14	26	44,8 %	8,23	8,46	8,35	8,73	9,12
15	89	29,7 %	8,32	8,30	8,97	9,02	9,32
16	281	43,7 %	8,78	8,59	8,96	8,83	9,13
17	152	50,0 %	8,74	8,76	8,87	8,81	9,43
18	84	50,3 %	9,08	9,02	9,23	9,37	9,52
19	29	42,6 %	9,25	9,17	9,14	8,71	9,66
20	32	34,8 %	8,22	8,13	8,38	8,06	9,03
21	172	38,0 %	8,78	8,53	8,84	8,79	9,23
<i>Hôpitaux restants &lt; 25 JD</i>	<i>116</i>	<i>42,0 %</i>	<i>8,68</i>	<i>8,90</i>	<i>8,96</i>	<i>8,85</i>	<i>9,43</i>
<b>Collectif global CH</b>	<b>1871</b>	<b>43,3 %</b>	<b>8,62</b>	<b>8,64</b>	<b>8,77</b>	<b>8,76</b>	<b>9,26</b>