

---

# Enquête nationale sur la satisfaction des parents Médecine somatique aiguë

---

Rapport comparatif national, mesure 2014

Mai 2015, version 1.0

## Impressum

---

Titre	Enquête nationale sur la satisfaction des parents en médecine somatique aiguë Rapport comparatif national, mesure 2014, version 1.0
Année	Mai 2015
Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri SA Nicolas Matzinger, hcri SA Béatrice Schwark, hcri SA D <sup>r</sup> Urs Müller, hcri SA  Avec la participation du groupe d'experts « Enquête nationale sur la satisfaction des patients » de l'ANQ
Donneur d'ouvrage représenté 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

---

Impressum .....	2
Résumé .....	4
1. Introduction .....	5
1.1 But et mandat .....	5
1.2 Organisation .....	5
2. Méthode .....	5
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
3. Résultats .....	8
3.1 Taux de réponse et description de l'échantillon .....	8
3.2 Les principaux résultats .....	11
3.3 Evaluation par question .....	12
3.4 Stratification des résultats par classe d'âge .....	15
3.5 Stratification des résultats par type d'hôpital .....	16
3.6 Résultats des différentes questions, non ajustés (graphiques en entonnoir) .....	17
4. Conclusion .....	23
Annexe I .....	24

## Résumé

---

### Contexte

L'ANQ a décidé de réaliser à partir de 2013, dans l'ensemble de la Suisse, une enquête sur la satisfaction des parents. L'enquête 2014 était donc la deuxième.

L'enquête nationale sur la satisfaction des parents fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ et ainsi du contrat qualité national. Elle a pour but de donner une image de la satisfaction des parents dont les enfants (adolescents compris) ont été pris en charge dans un hôpital pédiatrique ou dans le service de pédiatrie d'un hôpital de soins aigus<sup>1</sup>, et de comparer les résultats au niveau national.

### Méthode

Le questionnaire de l'ANQ comprend cinq questions sur des thèmes en lien avec la satisfaction des patients. Il se concentre ainsi sur un petit nombre de questions clés, ce qui permet aux hôpitaux et aux cliniques de participer tout en le combinant avec des questionnaires de satisfaction plus complets. L'enquête sur la satisfaction des parents incluait tous les patients de moins de 16 ans sortis d'un service de médecine somatique aiguë en septembre 2014, mais excluait les patients décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse. Les parents des patients hospitalisés plusieurs fois remplissaient un seul questionnaire. Il n'y avait pas de rappel. Le relevé des données se faisait sur papier. Le questionnaire, anonyme, était envoyé par l'hôpital 14 jours après la sortie, par la poste.

### Evaluation

Les instituts de mesure chargés de l'enquête ont transmis leurs données à hcri SA, qui était chargé de procéder à l'évaluation nationale pour les hôpitaux. hcri a mis en ligne les résultats définitifs pour chaque hôpital début février 2015, après avoir envoyé aux utilisateurs enregistrés 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. La valeur de référence était constituée par l'ensemble des hôpitaux répondant 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

En 2014, 32 établissements ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents. Pendant la période étudiée, 4536 questionnaires ont été envoyés et 1916 retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 42,2 %. L'âge moyen des patients était de 4,7 ans ; 42,7 % étaient de sexe féminin et 57,3 % de sexe masculin. 84,4 % avaient l'assurance de base et 15,6 % une assurance complémentaire. Les réponses aux différentes questions témoignent d'un niveau très élevé de satisfaction. Les personnes interrogées ont utilisé toute la palette des réponses possibles. La médiane (50<sup>e</sup> centile) pour les quatre premières questions (recommandation de l'hôpital, qualité du traitement, clarté des réponses fournies par les médecins et le personnel soignant) se situe à 9 sur une échelle de réponses allant de 0 à 10 (0 = faible satisfaction, 10 = grande satisfaction). Pour la question 5 (traitement avec respect et dignité), la médiane est à 10. L'analyse des données manquantes montre que les patients ont répondu à pratiquement toutes les questions.

Les résultats de l'enquête mettent en évidence que la majorité des parents sont très satisfaits des hôpitaux pédiatriques et des services de pédiatrie des hôpitaux de soins aigus.

---

<sup>1</sup> On entend par là les services qui accueillent uniquement les enfants et les adolescents jusqu'à l'âge de 16 ans et qui disposent du personnel qualifié et des infrastructures nécessaires à ce collectif.

## 1. Introduction

---

### 1.1 But et mandat

Le jugement par les patients de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu. L'enquête sur la satisfaction des parents est dans l'intérêt des prestataires (p. ex. hôpitaux et médecins leur envoyant des patients), des agents payeurs (cantons et assureurs) et du public dans son ensemble.

Le but premier de l'enquête nationale sur la satisfaction des parents de l'ANQ est de donner une image de la satisfaction de ces derniers dans les cliniques pédiatriques et les services de pédiatrie des hôpitaux de soins aigus suisses, et de comparer les résultats au niveau national. Ce n'est en aucun cas d'établir des classements.

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

### 1.2 Organisation

Comme l'enquête menée dans le secteur 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 procèdent conformément aux prescriptions de l'ANQ<sup>2</sup>. Ces instituts (hcri, Mecon measure & consult, NPO Plus, ESOPE et stevemarco) ont envoyé aux cliniques les questionnaires et la lettre d'accompagnement, traité les questionnaires retournés et transmis les données à hcri et à MECON.

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 clés 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 Adultes, adapté par une équipe de spécialistes de pédiatrie 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 parents 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 si leur enfant a été traité avec respect et si sa dignité a été préservée.

---

<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.

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)

## 2.2 Collectif de patients

L'enquête s'adressait aux parents des patients (de moins de 16 ans) sortis en septembre 2014 d'un hôpital pédiatrique ou du service de pédiatrie d'un hôpital de soins aigus. Les parents de patients hospitalisés plusieurs fois ont rempli un seul questionnaire. Ceux qui n'avaient pas leur domicile habituel en Suisse et ceux qui étaient décédés 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 patients 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 règlements existants 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 (*missing values*) ont été traitées dans la base de données comme vides (non 0), de sorte qu'une question sans réponse n'influe pas négativement sur les résultats.

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

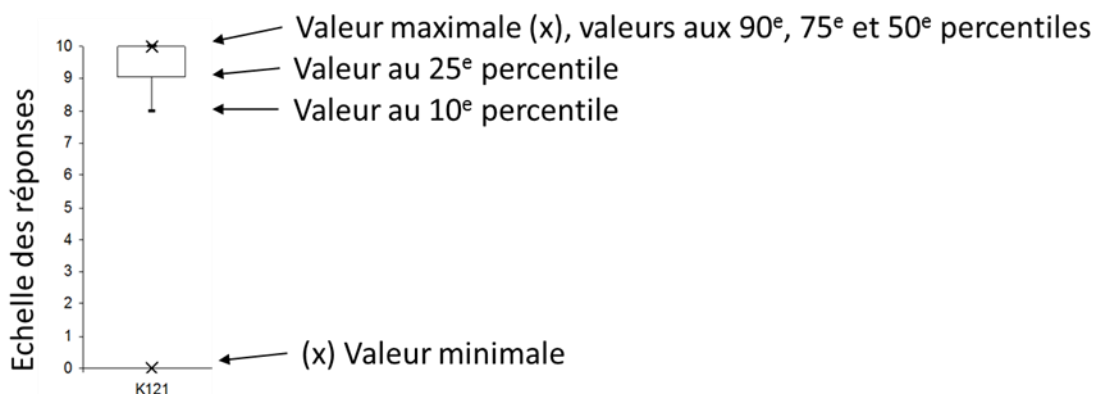
L'évaluation descriptive donne une vue d'ensemble de la répartition des sexes, des types d'assurance et des classes d'âges.

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 sous forme de tableaux et de diagrammes en bâtons.

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 réponse 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 réponse brut). L'analyse n'a porté que sur les indications valables pour chaque réponse, et les données manquantes ont été exclues.

Les types de graphiques retenus étaient les diagrammes en bâtons et les diagrammes en boîtes<sup>3</sup>.

**Figure 1. Diagramme en boîte**



Etant donné l'importance de l'effet de plafonnement, le maximum et les 75<sup>e</sup> et 50<sup>e</sup> centiles se situent tous, dans l'exemple ci-dessus, au niveau de la valeur 10.

## 2.7 Rapports

hcri SA a mis en ligne les résultats de chaque hôpital ou site hospitalier début février 2015. Les utilisateurs enregistrés 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. [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/201508\\_Auswertungskonzept\\_PatZu\\_V\\_3\\_1\\_fr.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/201508_Auswertungskonzept_PatZu_V_3_1_fr.pdf)

Les résultats de l'enquête 2014 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 2014, il n'y a pas eu d'ajustement aux risques.

## 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. A l'intérieur de la « boîte » se trouvent les 50 % moyens des valeurs.

## 3. Résultats

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

32 hôpitaux ou sites hospitaliers ont participé à l'enquête nationale 2014 sur la satisfaction des parents. Sur les 4536 questionnaires envoyés en septembre 2014, 1916 ont été retournés, soit un taux de réponse moyen de 42,2 % (min. 22,2 %, max. 78,8 %). 79,4 % des répondants ont rempli le questionnaire sans associer leur enfant, 20,6 % ont répondu avec leur enfant. 21,8 % des hôpitaux ont ajouté des questions au questionnaire de l'ANQ ou l'ont combiné avec un questionnaire de satisfaction plus complet.

Le tableau 5 en annexe donne les taux de réponse pour chaque hôpital, le tableau 1 le taux de réponse des différents instituts chargés de l'enquête.

**Tableau 1. Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2014**

Institut	Nombre de questionnaires reçus	Nombre de questionnaires envoyés	Taux de réponse
Mecon GmbH	573	1 425	40,2 %
hcri AG	860	1 872	45,9 %
ESOPÉ	157	364	43,1 %
Stevemarco sagl	68	164	41,5 %
QM Riedo	258	711	36,3 %
<b>Collectif global</b>	<b>1 916</b>	<b>4 536</b>	<b>42,2 %</b>

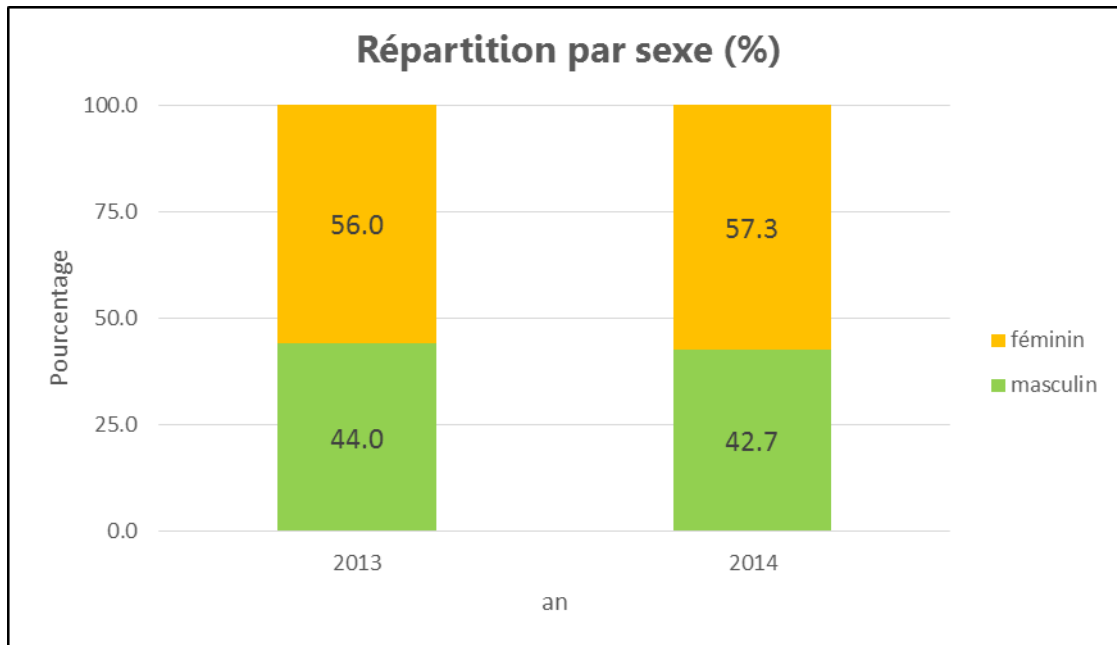
### Sexe, âge et type d'assurance des participants

En 2014, 42,7 % des patients étaient de sexe féminin et 57,3 % de sexe masculin (figure 2a). 84,4 % des patients disposaient de l'assurance de base et 15,6 % d'une assurance complémentaire (figure 2b). La répartition par sexe et le type d'assurance ont très peu varié par rapport à 2013.

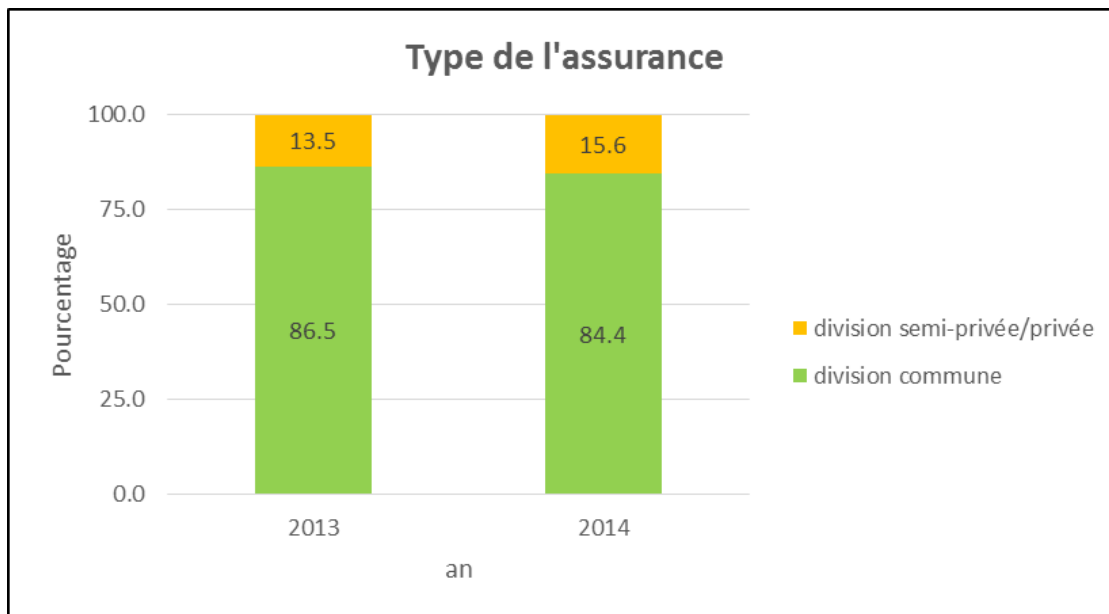
La structure d'âge des patients montre une moyenne de 4,7 ans, avec un écart type de 5,1 ans (figure 3). La moitié des patients inclus se situait dans la classe d'âge des moins de 2 ans.



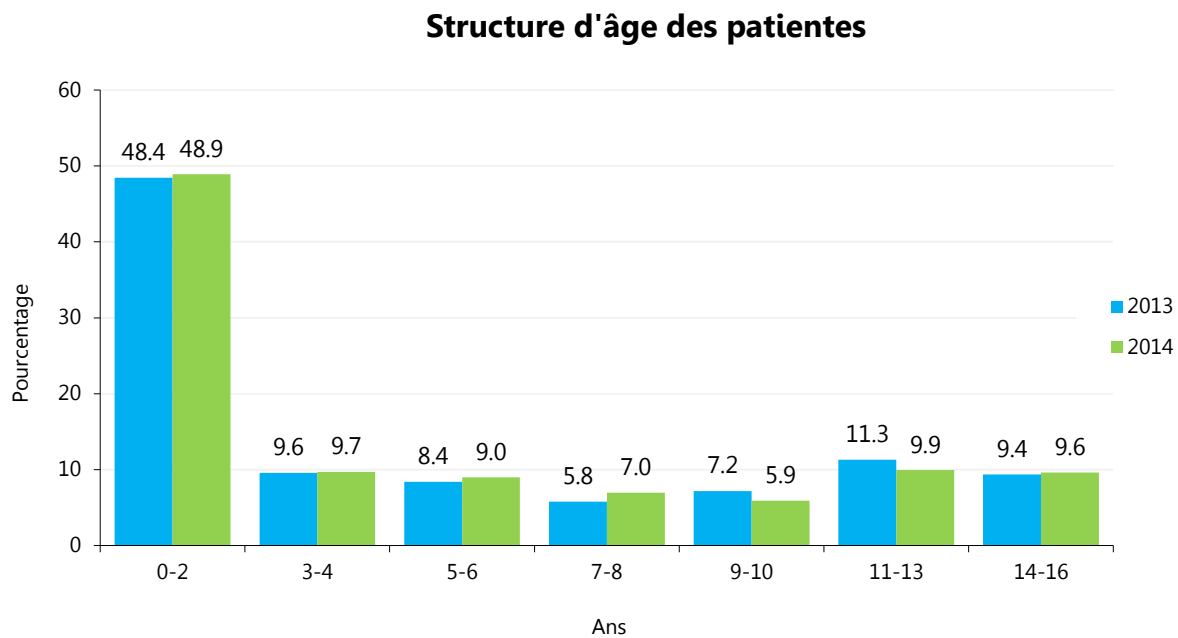
**Figure 2a. Répartition par sexe**



**Figure 2b. Type de l'assurance**



**Figure 3. Structure d'âge des patients**



### 3.2 Les principaux résultats

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

En 2014, les moyennes des réponses se situaient pour les cinq questions dans une fourchette allant de 8,64 à 9,29 pour une note minimum de 0 et maximum de 10. Les valeurs manquantes variaient entre 0,6 % et 1,1 %. Les résultats pour chacune des questions étaient les suivants :

**Tableau 2. Les principaux résultats**

Question	Moyenne		Ecart type		Médiane		Quartile supérieur		Quartile inférieur		Valeurs manquantes en %	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	8.62	8.68	1.98	1.85	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	0.9	1.1
2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	8.64	8.64	1.70	1.66	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.0	0.8
3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?	8.77	8.78	1.71	1.67	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.3	1.0
4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	8.76	8.78	1.66	1.54	9.00	9.00	10.00	10.00	8.00	8.00	0.7	0.6
5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	9.26	9.29	1.46	1.41	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	0.8	0.6

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

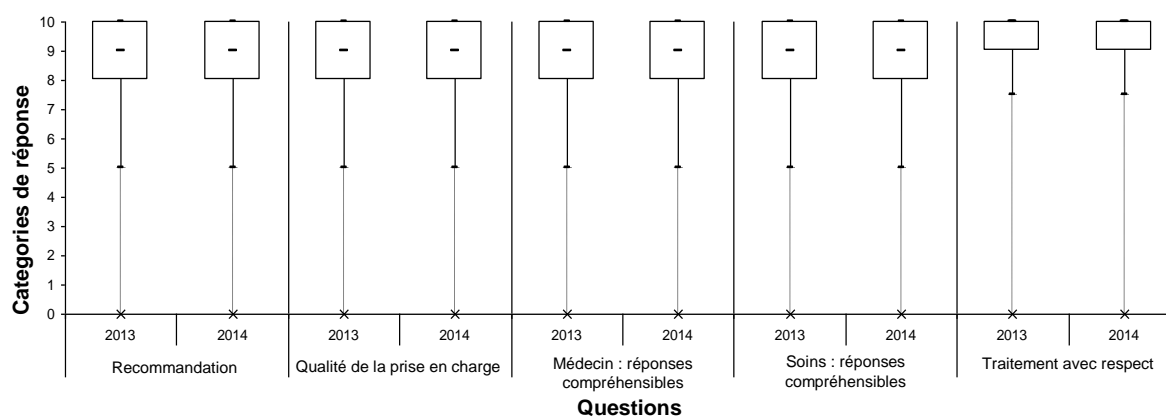


Diagramme en boîte (avec la médiane)

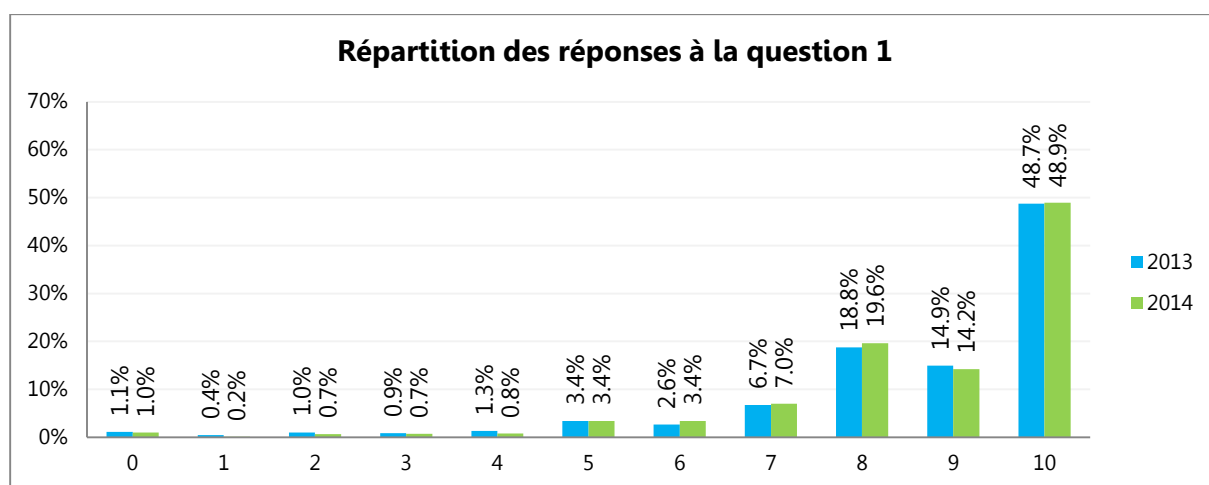
### 3.3 Evaluation par question

Les résultats des cinq questions sur la satisfaction sont présentés ci-dessous, associés à un graphique montrant la distribution des réponses (figures 5 à 9).

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

A la question 1, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (14,2 %) ou 10 (48,9 %). La moyenne est de 8,7 avec un écart type de 1,9. Il y a 1,1 % de données manquantes (cf. tableau 2).

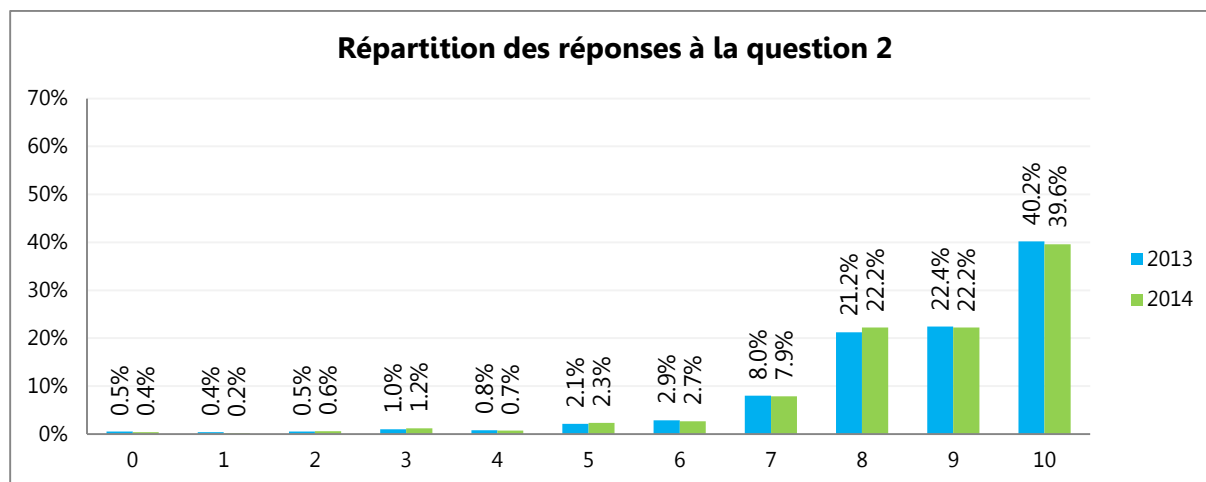
Figure 5. Répartition des réponses à la question 1, en %



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

A la question 2, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (22,2 %) ou 10 (39,6 %). La moyenne est de 8,6 avec un écart type de 1,7. Il y a moins de 1,1 % de données manquantes (cf. tableau 2).

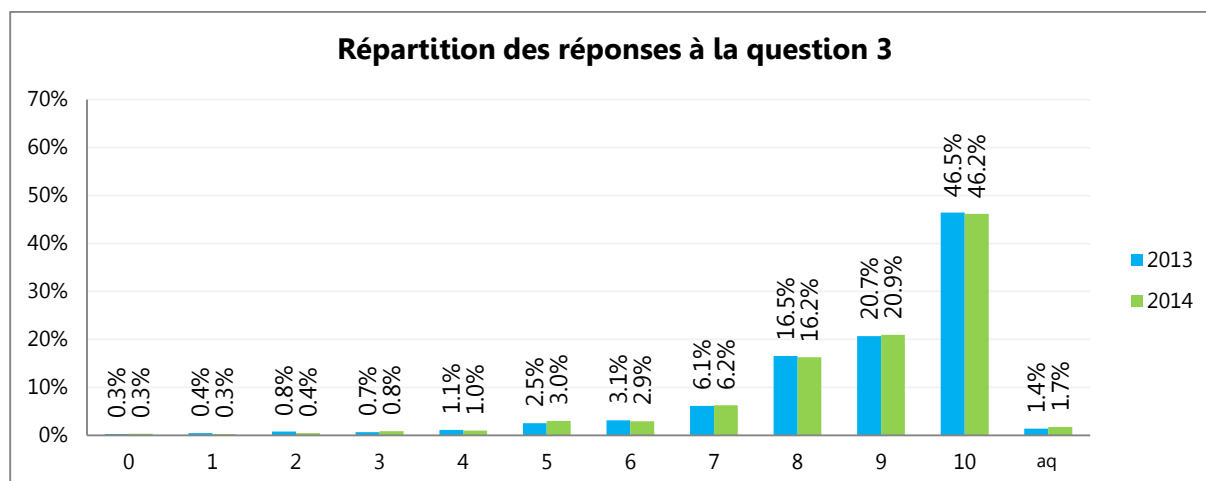
Figure 6. Répartition des réponses à la question 2, en %



### Question 3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?

A la question 3, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (20,9 %) ou 10 (46,2 %). La moyenne est de 8,8 avec un écart type de 1,7. Il y a 1 % de données manquantes (cf. tableau 2). 1,7 % des parents ayant répondu n'ont pas posé de question.

Figure 7. Répartition des réponses à la question 3, en %

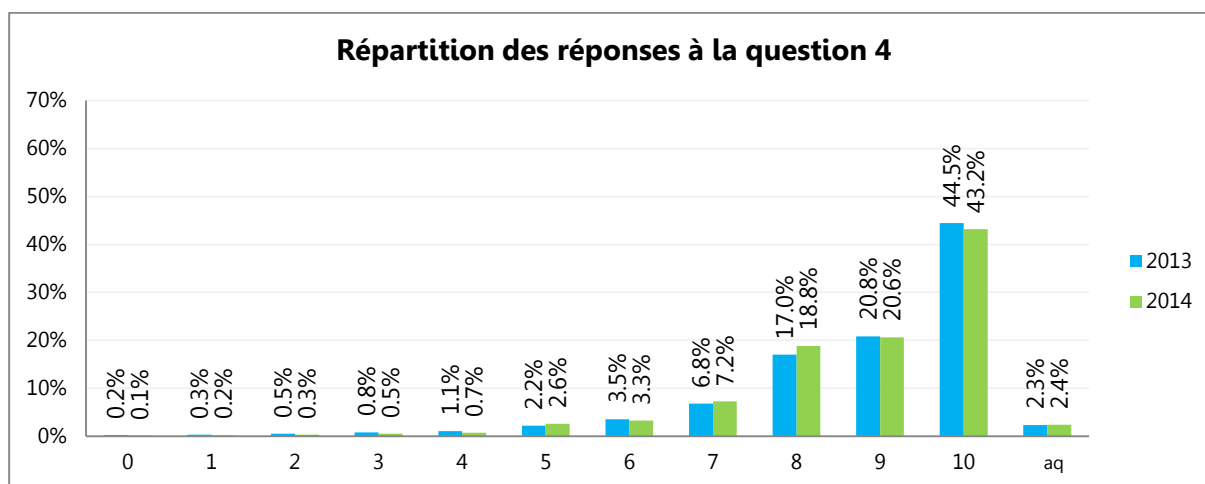


aq = aucune question posée

**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 ?**

A la question 4, 2/3 des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (20,6 %) ou 10 (43,2 %). La moyenne est de 8,8 avec un écart type de 1,5. Il y a moins de 1 % de données manquantes (cf. tableau 2). 2,4 % des parents ayant répondu n'ont pas posé de question.

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

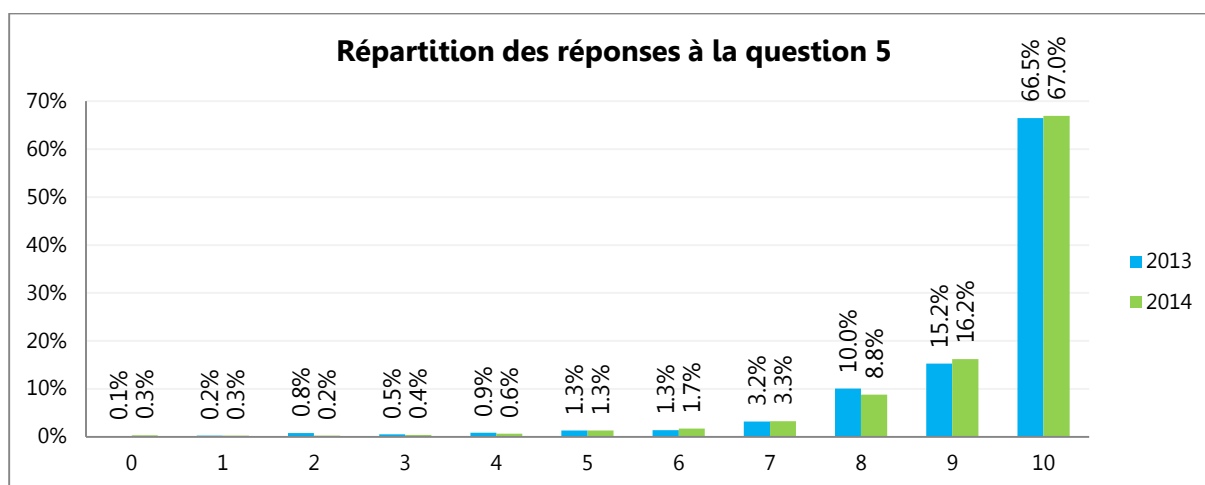


aq = aucune question posée

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

A la question 5, 80 % des parents du collectif global ont donné comme réponse 9 (16,2 %) ou 10 (67,0 %). La moyenne est de 9,3 avec un écart type de 1,4. Il y a moins de 1 % de données manquantes (cf. tableau 2)

**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 pour les années 2013 et 2014, et établit une comparaison entre les résultats de la classe d'âge la plus fréquente (0-2 ans) et ceux de la classe d'âge 3-16 ans.

**Tableau 3. Principaux résultats pour toutes les questions, par classe d'âge, 2014**

Question	Moyenne				Ecart type				Médiane			
	0-2 ans		3-16 ans		0-2 ans		3-16 ans		0-2 ans		3-16 ans	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	8.62	8.62	8.64	8.75	1.93	1.90	2.01	1.76	9.00	9.00	9.00	9.00
2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	8.57	8.63	8.71	8.67	1.75	1.63	1.64	1.66	9.00	9.00	9.00	9.00
3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?	8.65	8.73	8.89	8.85	1.77	1.69	1.63	1.63	9.00	9.00	10.00	9.00
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	8.68	8.85	8.88	1.73	1.61	1.58	1.46	9.00	9.00	9.00	9.00
5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	9.24	9.26	9.27	9.36	1.45	1.43	1.47	1.31	10.00	10.00	10.00	10.00

La représentation différenciée des principaux résultats des cinq questions (tableau 3) montre que les parents dont l'enfant avait entre 0 et 2 ans ont été en 2014 légèrement plus critiques que les parents d'enfants entre 3 et 16 ans. Les écarts les plus marqués concernaient les questions 1, 3, 4 et 5. Les moyennes différaient de 0,13 point pour la question 1, de 0,12 point pour la question 3, de 0,19 point pour la question 4 et de 0,09 point pour la question 5.

### 3.5 Stratification des résultats par type d'hôpital

Le chapitre suivant présente les résultats stratifiés par type d'hôpital (service de pédiatrie d'un hôpital de soins aigu vs. hôpital pédiatrique universitaire).

**Tableau 4. Principaux résultats pour toutes les questions, par type d'hôpital, 2014**

Question	Moyenne				Ecart type				Médiane			
	Service de pédiatrie hôpital soins aigus		Clinique pédiatrique / clinique universitaire		Service de pédiatrie hôpital soins aigus		Clinique pédiatrique / clinique universitaire		Service de pédiatrie hôpital soins aigus		Clinique pédiatrique / clinique universitaire	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	8.55	8.58	8.70	8.81	1.92	1.91	2.04	1.76	9.00	9.00	10.00	10.00
2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	8.66	8.63	8.63	8.66	1.64	1.67	1.77	1.65	9.00	9.00	9.00	9.00
3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?	8.76	8.77	8.80	8.81	1.63	1.69	1.79	1.65	9.00	9.00	9.00	9.00
4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	8.70	8.76	8.81	8.79	1.61	1.55	1.72	1.53	9.00	9.00	9.00	9.00
5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	9.34	9.29	9.17	9.30	1.28	1.43	1.63	1.38	10.00	10.00	10.00	10.00

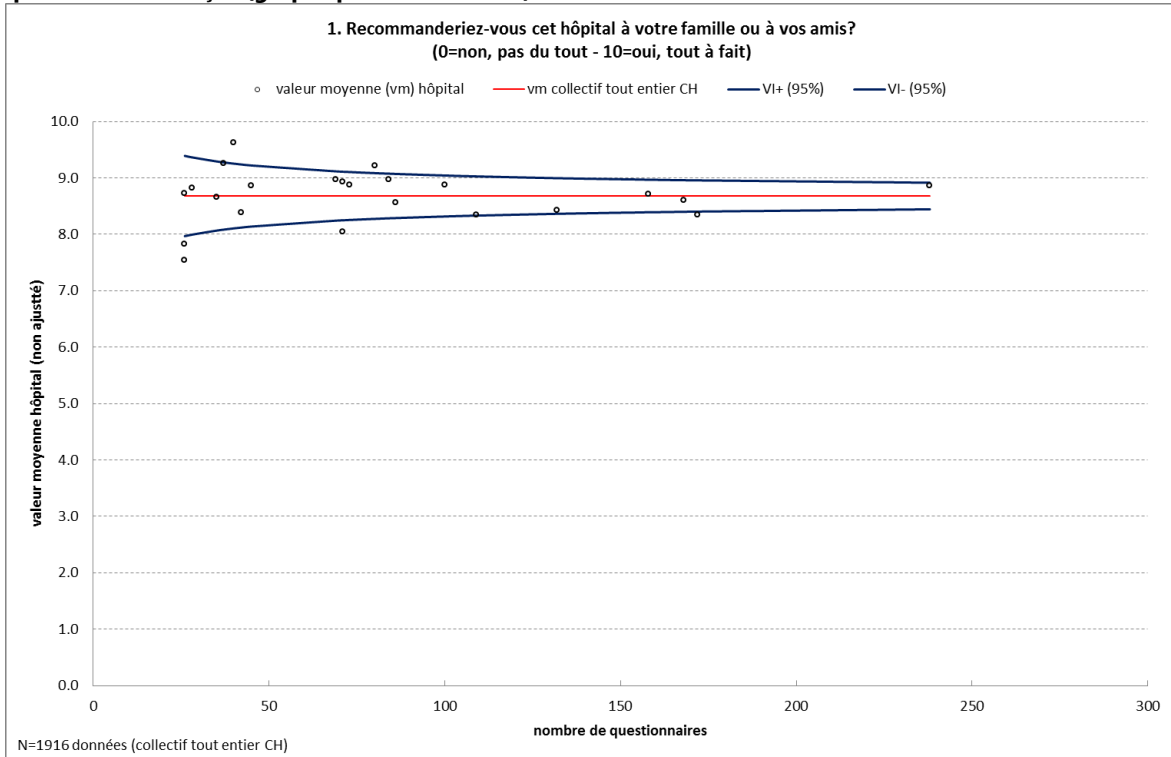
La représentation différenciée des principaux résultats des cinq questions (tableau 4) montre que les parents dont l'enfant avait été traité dans une clinique pédiatrique ou une clinique universitaire ont donné en 2014 des réponses légèrement plus positives que les parents d'enfants hospitalisés dans le service de pédiatrie d'un hôpital de soins aigus. Les écarts les plus marqués concernent les questions 1 et 3 : les moyennes différaient de 0,2 point pour la question 1 et de 0,04 point pour la question 3.



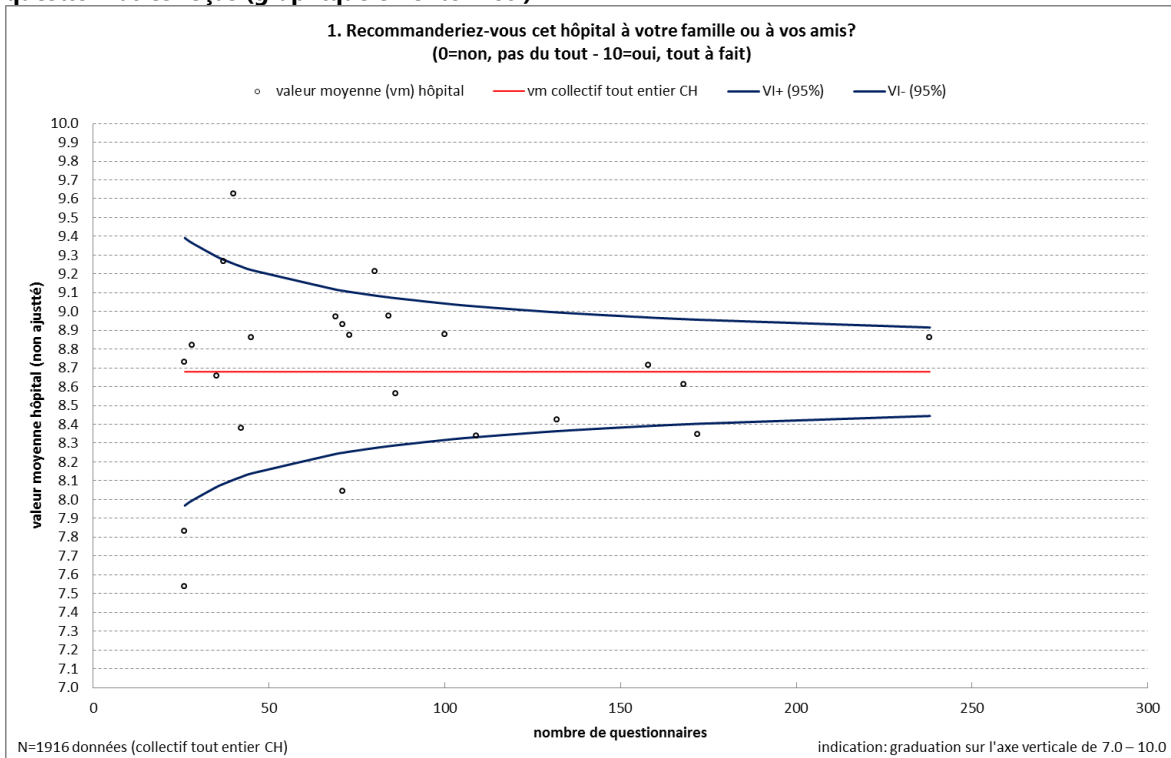
### 3.6 Résultats des différentes questions, non ajustés (graphiques en entonnoir)

Les figures 10a à 14b représentent les résultats de la comparaison des hôpitaux au moyen de « graphiques en entonnoir ». Pour chaque question, deux graphiques sont proposés. La seule différence entre les deux est l'échelle, c'est-à-dire la partie de l'axe représentée : le premier montre la totalité de celui-ci, le second un zoom sur une partie (échelle de 7,0 à 10,0). Les valeurs figurant dans les graphiques en entonnoir sont les moyennes non ajustées. Elles sont notées sur l'axe des y (axe vertical). L'axe des x représente le nombre de questionnaires retournés, qui varie entre 25 et 238. Les 10 hôpitaux qui en ont moins de 25 sont rassemblés en un seul « hôpital » ; ils sont également représentés ainsi (n = 132) 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).

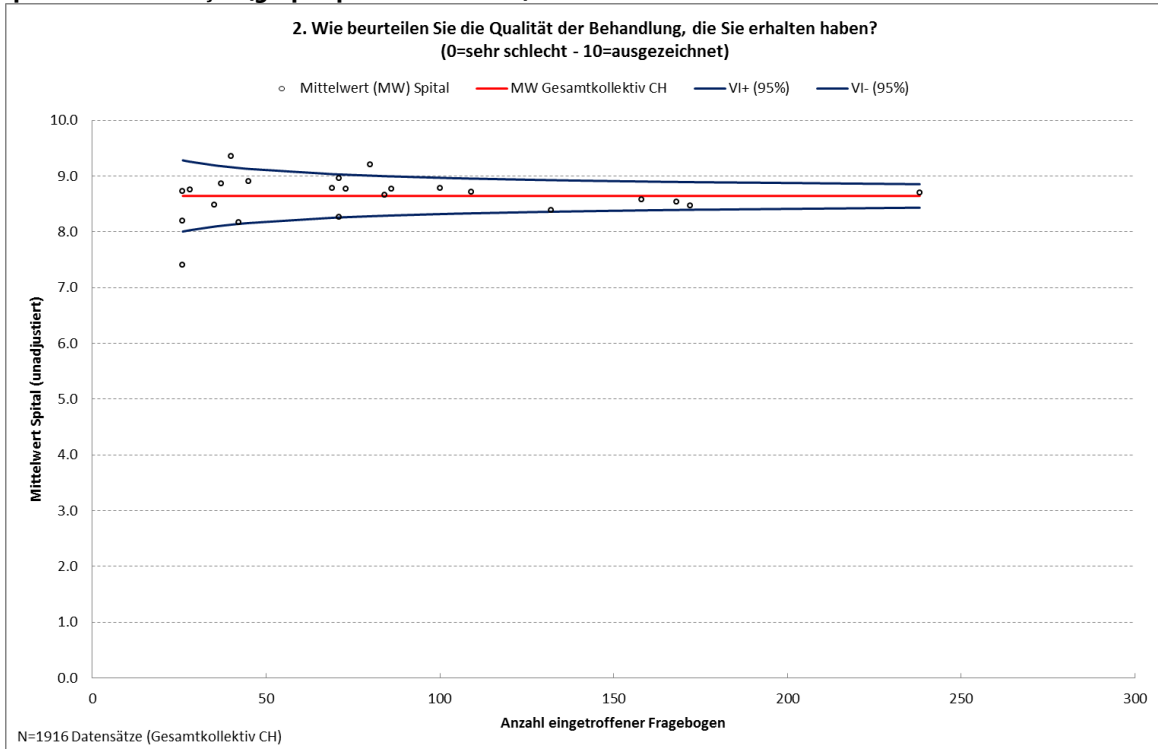
**Figure 10a. Moyennes des hôpitaux pour la question 1, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



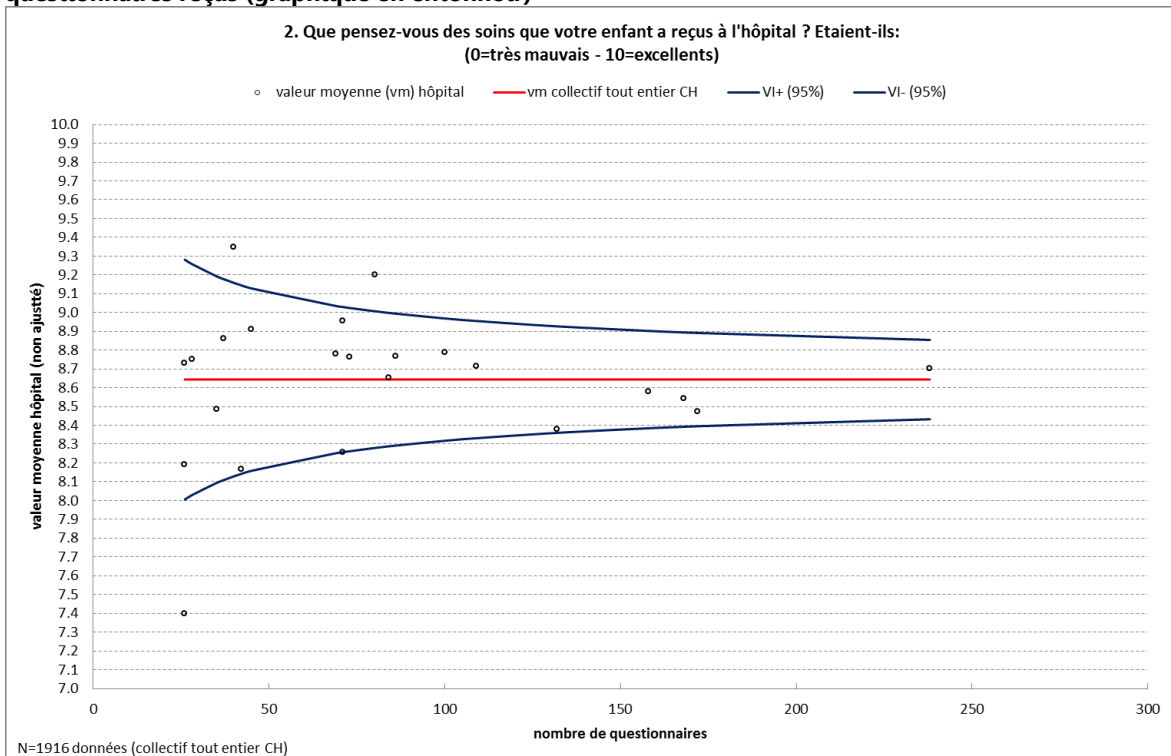
**Figure 10b. Moyennes des hôpitaux pour la question 1, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



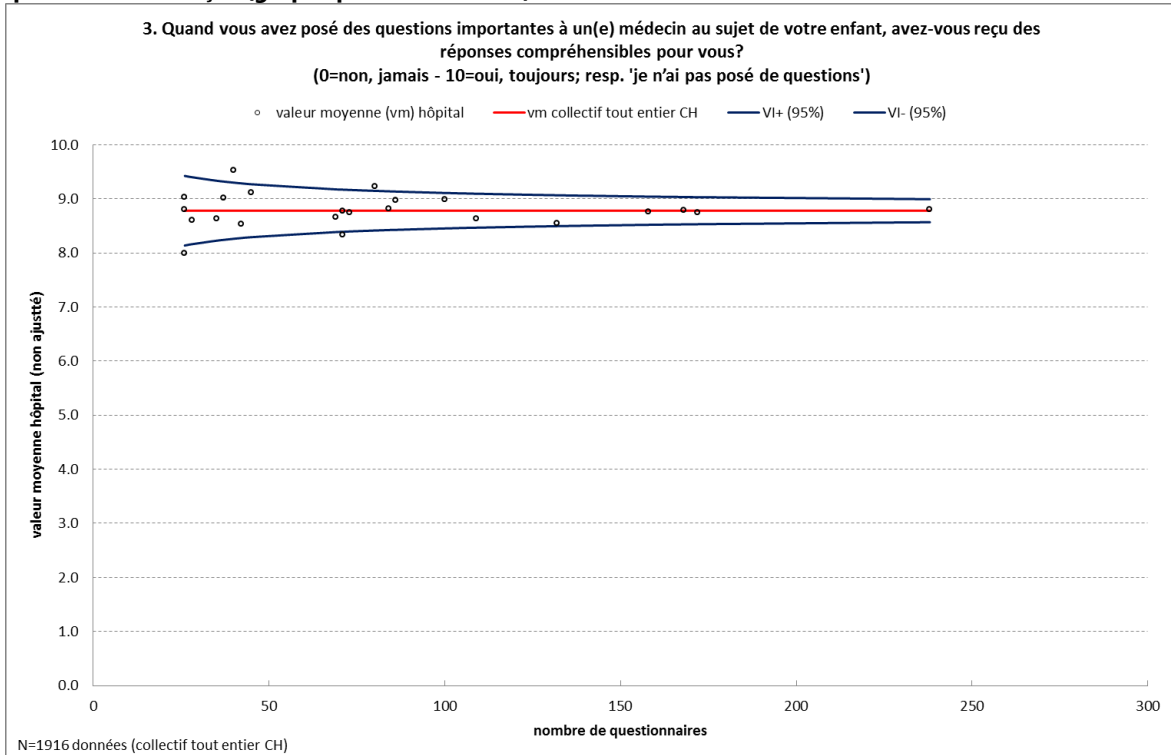
**Figure 11a. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



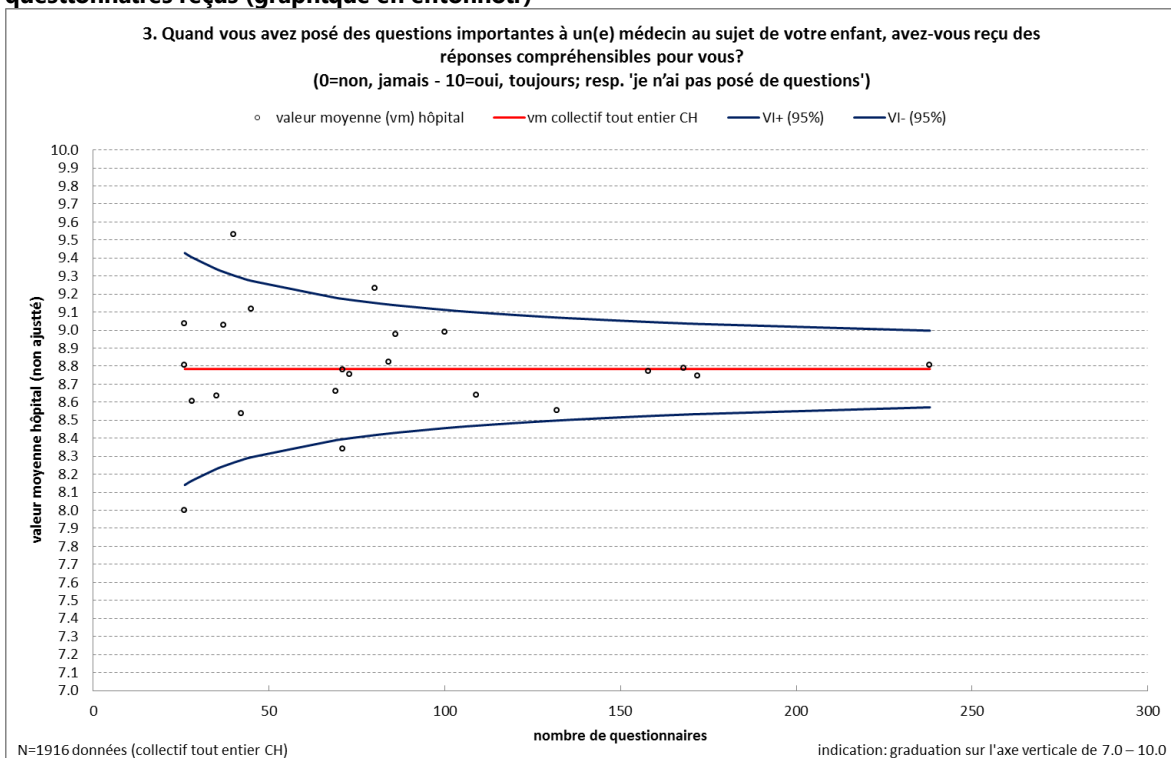
**Figure 11b. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



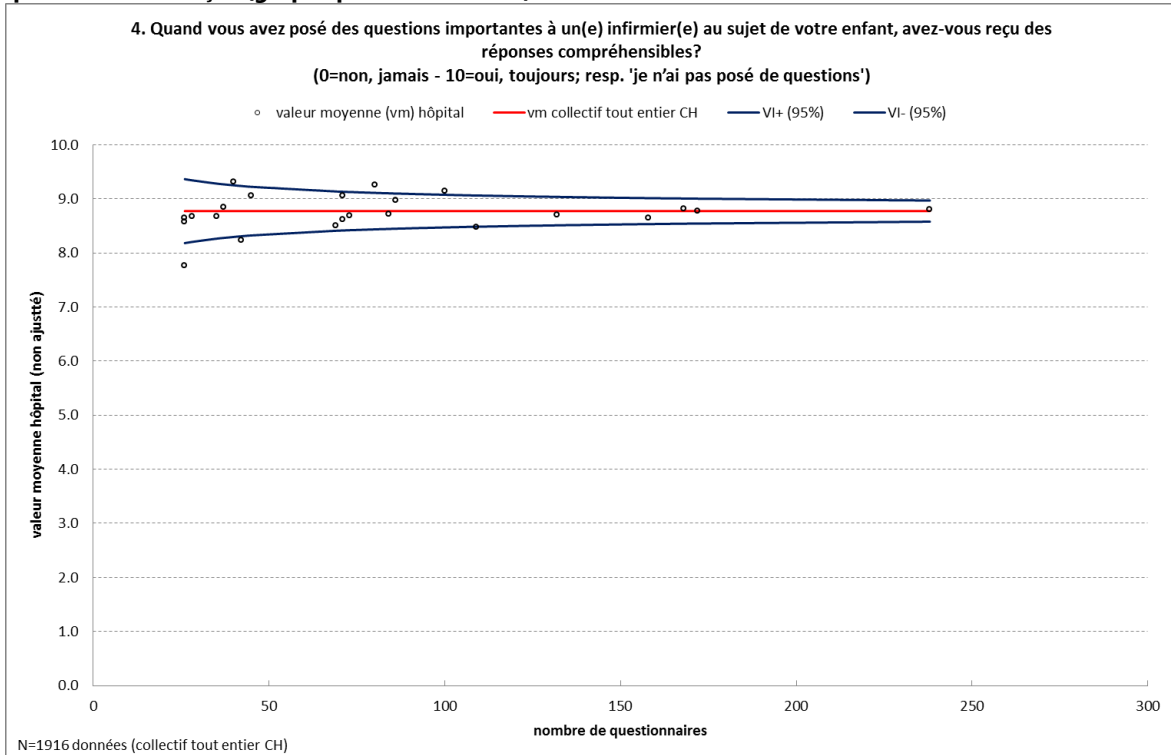
**Figure 12a. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



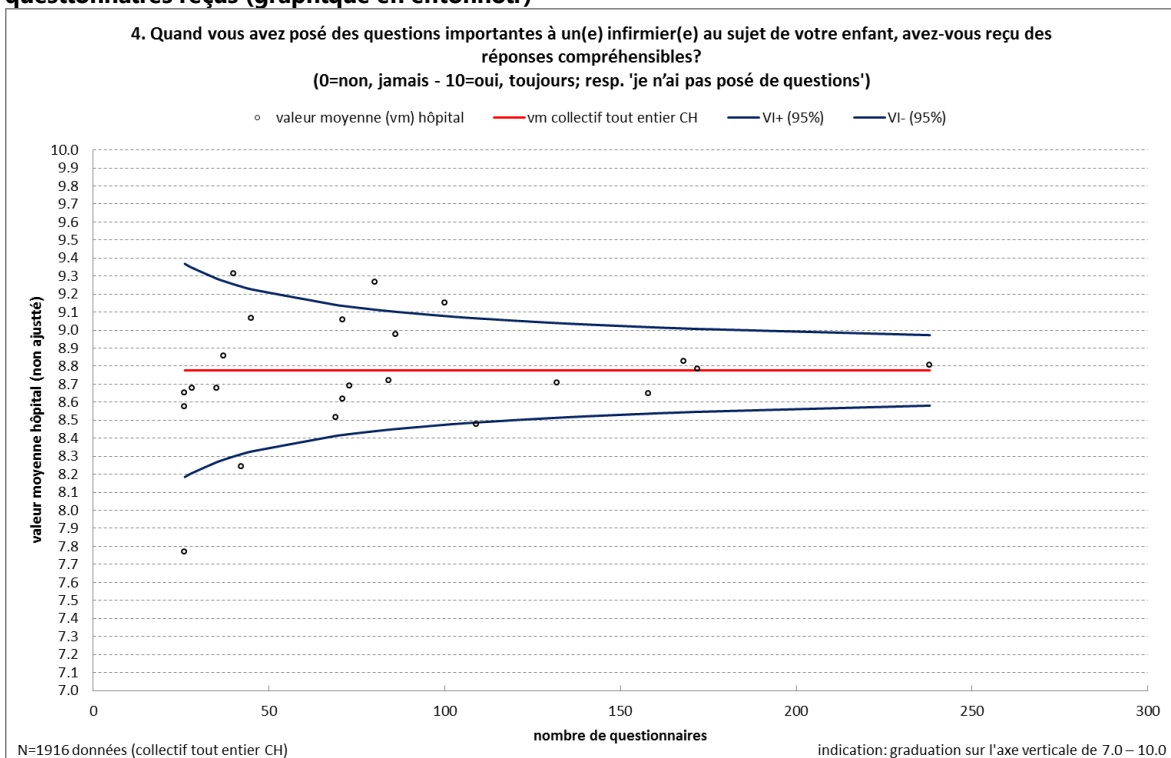
**Figure 12b. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



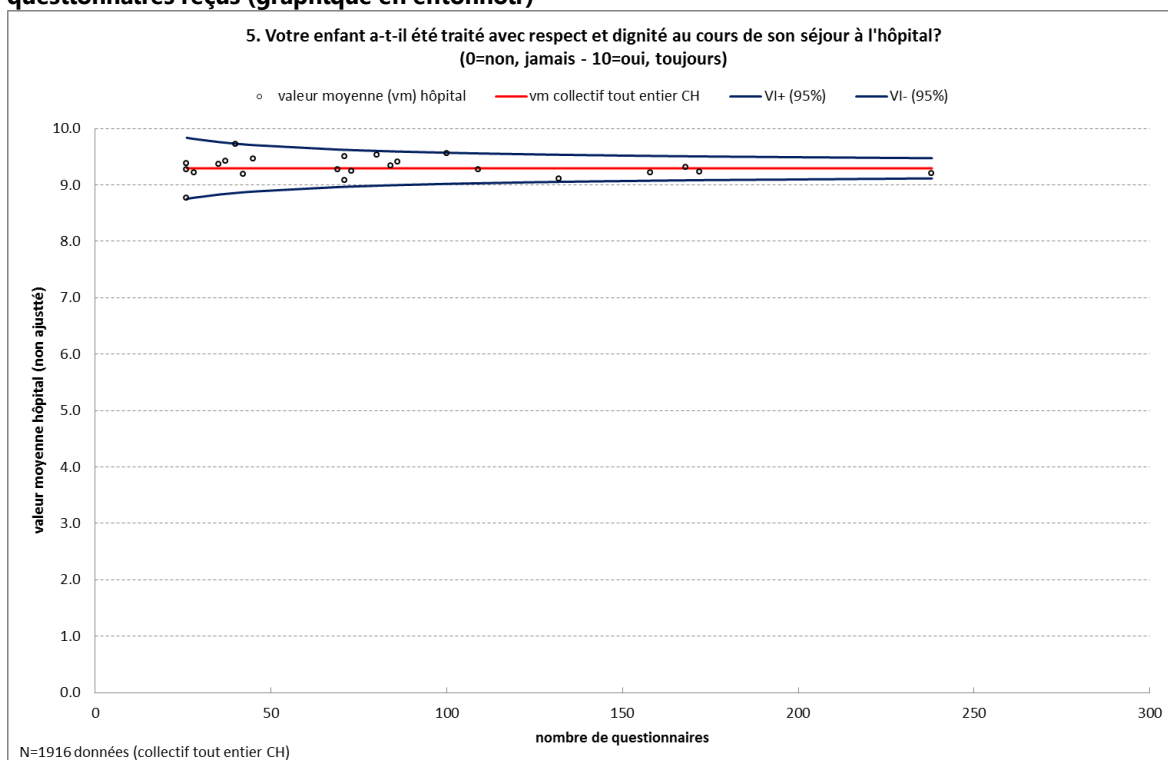
**Figure 13a. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



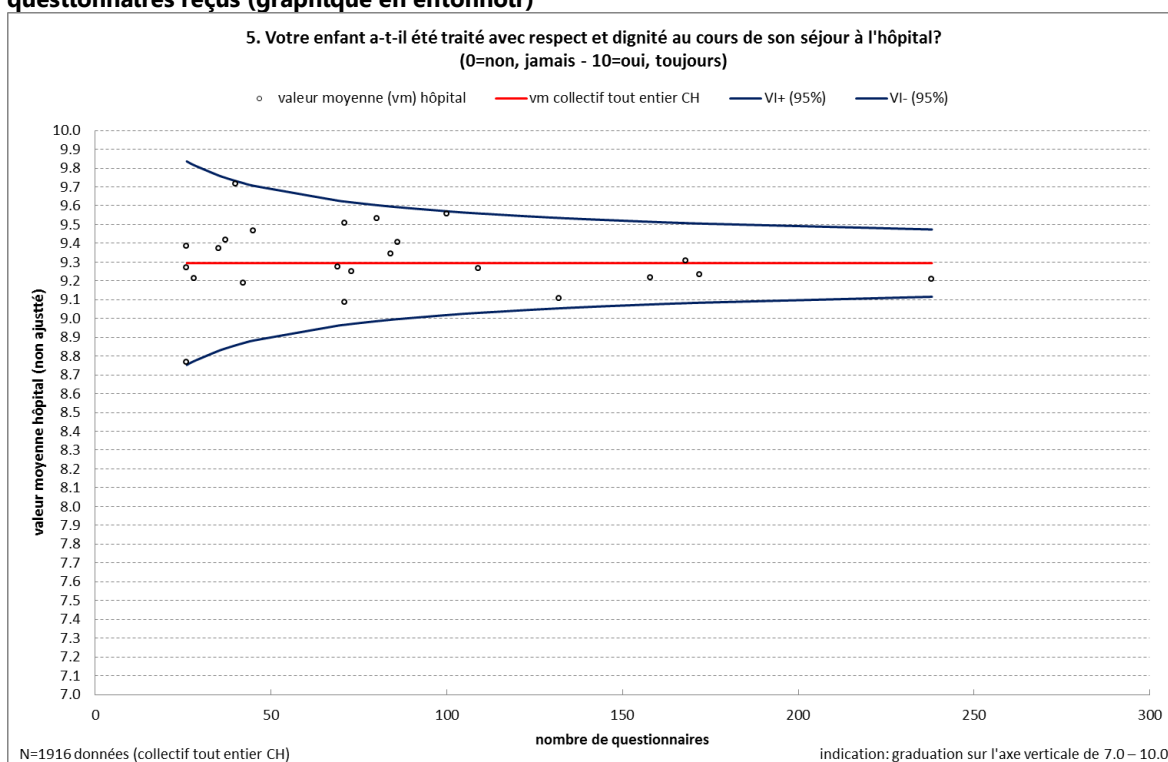
**Figure 13b. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



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



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



## 4. Conclusion

---

En 2014 a eu lieu la deuxième enquête nationale sur la satisfaction des parents. 32 hôpitaux pédiatriques ou services de pédiatrie d'un hôpital de soins aigus y ont participé en septembre. Au total, 4536 questionnaires parents ont été envoyés (sans lettre de rappel) ; 1916 questionnaires remplis ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 42,2 %.

Le taux de réponse de l'enquête dépasse 40 %, ce qui correspond à la moyenne pour un envoi sans lettre de rappel. La fourchette va de 22 % à 79 %. Il serait souhaitable que les hôpitaux qui ont un taux faible prennent des mesures pour l'augmenter.

Les résultats de l'enquête nationale sur la satisfaction des parents sont similaires à ceux de 2013 ; ils restent à un niveau très élevé. En 2014, les notes données pour la satisfaction (moyennes) se situaient, pour les cinq questions, dans une fourchette allant de 8,64 à 9,29 (2013 : 8,62 à 9,26), pour une note minimum de 0 et maximum de 10. Le nombre de questionnaires non remplis (données manquantes) était inférieur à 1,2 % pour toutes les questions. Ce pourcentage a diminué par rapport à 2013, sauf pour la question 1, où il a légèrement augmenté (+0,2 %).

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 des parents, 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. Les hôpitaux comptant moins de 25 réponses sont rassemblés en un « groupe résiduel » qui figure dans le rapport comparatif national (sur les graphiques en entonnoir et à l'annexe 1), mais pas dans la publication transparente des résultats.

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 se situe ici à 9,3, ce qui constitue la moyenne la plus élevée pour le collectif global. Le potentiel d'amélioration concernerait plutôt les questions 1 à 4, qui portent sur la recommandation de l'hôpital (moyenne 8,7), la qualité du traitement (8,6) et la communication entre les professionnels et les patients (médecins 8,8 ; personnel infirmier 8,8).

En 2014 comme en 2013, la stratification des principaux résultats par classe d'âge montre que les parents dont l'enfant avait entre 0 et 2 ans ont été légèrement plus critiques que les parents d'enfants entre 3 et 16 ans.

L'enquête s'est déroulée sans problème particulier. Les données livrées à l'institut chargé de l'évaluation étaient de bonne qualité ; aucun nettoyage notable n'a été nécessaire et aucune irrégularité n'a été constatée. 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 nombreux patients ont choisi la note la plus élevée. Celui constaté pour le questionnaire de l'ANQ 2014 aura pour conséquence, lors des futures comparaisons entre hôpitaux, de minimiser les écarts entre les moyennes.

La collaboration avec les différents partenaires (ANQ, instituts chargés de l'évaluation, instituts chargés de l'enquête, hôpitaux et cliniques) 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 2014, l'ANQ a réalisé une deuxième série de mesures qui devrait permettre de suivre l'évolution de la satisfaction dans le temps.

## Annexe I

**Tableau 5. Moyennes des hôpitaux pour les cinq questions, non ajustées aux risques, en fonction du nombre de questionnaires reçus**

Hôpital n° (2014)	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
1	92	84	44.9%	40.0%	8.57	8.98	8.51	8.65	8.43	8.82	8.48	8.72	8.93	9.35
2		40		48.2%		9.63		9.35		9.53		9.32		9.72
3	80	28	53.3%	50.0%	9.16	8.82	9.11	8.75	8.96	8.61	9.01	8.68	9.56	9.21
4	81	73	51.9%	47.4%	9.00	8.88	8.98	8.76	8.77	8.75	8.66	8.69	9.46	9.25
5		71		61.2%		8.04		8.26		8.34		8.62		9.09
6	29	42	36.3%	43.8%	7.97	8.38	8.59	8.17	8.82	8.54	8.89	8.24	9.43	9.19
7	55	109	46.6%	44.9%	7.87	8.34	8.13	8.72	8.02	8.64	8.15	8.48	8.70	9.27
8	Groupe résiduel	26	Groupe résiduel	78.8%	Groupe résiduel	7.54	Groupe résiduel	7.40	Groupe résiduel	8.00	Groupe résiduel	7.77	Groupe résiduel	8.77
9	29	26	46.8%	31.7%	7.61	7.83	8.04	8.19	7.62	9.04	7.30	8.65	8.50	9.27
10	78	69	43.3%	34.8%	8.05	8.97	8.51	8.78	8.61	8.66	8.27	8.52	9.10	9.28
11	161	168	50.3%	47.5%	8.63	8.61	8.64	8.54	8.52	8.79	8.97	8.83	9.13	9.31
12	131	80	36.5%	28.3%	8.54	9.22	8.61	9.20	8.68	9.23	8.86	9.27	9.43	9.53
13	49	45	53.3%	49.5%	8.14	8.86	8.88	8.91	8.77	9.12	8.93	9.07	9.45	9.47
14	49	71	41.5%	47.3%	8.80	8.93	8.44	8.96	8.88	8.78	8.74	9.06	9.41	9.51
15	89	86	29.7%	43.2%	8.32	8.56	8.30	8.77	8.97	8.98	9.02	8.98	9.32	9.41
16	152	172	50.0%	50.7%	8.74	8.35	8.76	8.47	8.87	8.75	8.81	8.78	9.43	9.24
17	281	238	43.7%	45.1%	8.78	8.86	8.59	8.70	8.96	8.81	8.83	8.80	9.13	9.21
18	26	26	52.0%	37.1%	8.36	8.73	8.92	8.73	9.00	8.81	8.38	8.58	9.20	9.38
19	84	100	50.3%	39.8%	9.08	8.88	9.02	8.79	9.23	8.99	9.37	9.15	9.52	9.56
20	29	37	42.6%	43.5%	9.25	9.26	9.17	8.86	9.14	9.03	8.71	8.86	9.66	9.42
21	32	35	34.8%	36.5%	8.22	8.66	8.13	8.49	8.38	8.64	8.06	8.68	9.03	9.37



Hôpital n° (2014)	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
22	172	158	38.0%	34.3%	8.78	8.71	8.53	8.58	8.84	8.77	8.79	8.65	9.23	9.22
<i>Groupe résiduel hôpitaux &lt; 25 ET</i>	<i>116</i>	<i>132</i>	<i>42.0%</i>	<i>36.8%</i>	<i>8.68</i>	<i>8.42</i>	<i>8.90</i>	<i>8.38</i>	<i>8.96</i>	<i>8.55</i>	<i>8.85</i>	<i>8.71</i>	<i>9.43</i>	<i>9.11</i>
<b>Collectif global CH</b>	<b>1871</b>	<b>1916</b>	<b>43.3%</b>	<b>42.2%</b>	<b>8.62</b>	<b>8.68</b>	<b>8.64</b>	<b>8.64</b>	<b>8.77</b>	<b>8.78</b>	<b>8.76</b>	<b>8.78</b>	<b>9.26</b>	<b>9.29</b>