

# Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë Parents

---

Rapport comparatif national

Mesure 2019

Juin 2020, Version 1.0

## Sommaire

---

|  |           |
|--|-----------|
| Résumé .....   | 3         |
| <b>1 Introduction .....</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1 Contexte.....  | 4         |
| 1.2 Objectifs du rapport.....  | 4         |
| <b>2 Méthode .....</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1 Population.....  | 5         |
| 2.2 Mesures .....  | 5         |
| 2.3 Analyses statistiques.....   | 5         |
| <b>3 Résultats .....</b>   | <b>7</b>  |
| 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 :<br>résultats principaux..... | 13        |
| 3.3 Evolution 2013-2019 du niveau de satisfaction des parents.....   | 17        |
| 3.4 Résultats stratifiés.....  | 19        |
| 3.4.1 Âge des enfants.....   | 19        |
| 3.4.2 Type d'hôpital/service .....   | 20        |
| 3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction.....                          | 21        |
| <b>4 Conclusion .....</b>  | <b>28</b> |
| Bibliographie .....  | 30        |
| Liste des Figures.....   | 31        |
| Liste des Tableaux.....  | 31        |
| Annexes .....  | 32        |
| Mentions légales.....  | 37        |

## Résumé

---

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des parents d'enfants (0 à 15 ans) hospitalisés en soins somatiques aigus a été réalisée pour la septième fois depuis 2013. Ce rapport présente une analyse des données de l'enquête 2019, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Dans le but de simplifier et minimiser l'effort à fournir par les cliniques, les structures et processus de mesure ont été modifiés. Ainsi, un nouveau centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet désormais les questionnaires à toutes les institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fournit aux cliniques l'accès en ligne des résultats. Aussi, les répondant-e-s peuvent maintenant systématiquement choisir le format de l'enquête : papier ou en ligne.

Le taux de réponses de l'enquête (30,1 %) est le taux atteint le plus bas depuis le début des enquêtes en 2013 ; il est inférieur à celui de l'an passé, de 7 points de %, et de 5 points de % par rapport à celui de 2017. Environ 7% des participant-e-s ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. Les caractéristiques sociodémographiques et asséurologiques des enfants sont restées elles globalement stables depuis le début des mesures.

Le niveau de satisfaction est toujours très élevé, puisqu'il est supérieur à huit points sur dix (>8,8) pour toutes les questions. La question concernant le fait d'avoir été traité avec respect obtient le plus haut niveau de satisfaction, alors que les questions concernant la recommandation de l'hôpital et la qualité des soins prodigués à l'enfant obtiennent les scores les moins élevés. Les comparaisons dans le temps montrent des niveaux de satisfaction très stables depuis la première enquête en 2013. Les proportions de réponses problématiques (les niveaux 0-4 sur une échelle de 0-10) ont légèrement augmenté pour toutes les questions, par rapport à 2018, mais restent globalement peu élevées. La question concernant la recommandation de l'hôpital a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques.

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

Les graphiques en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par hôpital/service - révèlent que pour les questions 4 et 5 (clarté des réponses des infirmiers(ères) et traité avec respect) au moins 95% des résultats se situent dans les limites de l'entonnoir, ce qui signifie que les niveaux de satisfaction ne sont pas significativement différents de la moyenne du collectif. La variation est toutefois un peu plus importante pour les questions 1 à 3 (recommandation de l'hôpital, qualité des soins, réponse compréhensible des médecins), puisque plus de 5% des hôpitaux/services (deux ou trois hôpitaux/services, selon la question) se trouvent en dehors des bornes à 95% du funnel plot.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant la limite principale suivante : le fait que les caractéristiques de la population source d'enfants éligibles ne soient pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. Seul le suivi de ces caractéristiques au cours du temps est possible.

# 1 Introduction

---

## 1.1 Contexte

Le jugement par les patient-e-s de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu. En effet, la satisfaction des patients est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les hôpitaux. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du patient, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux traitements proposés (1). Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires (p. ex. hôpitaux et médecins leur envoyant des patient-e-s) que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en médecine somatique aigue fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ. Ainsi, les hôpitaux et les cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. En 2019, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013, conformément au [concept d'évaluation de l'ANQ](#) (5).

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, cela permet aux hôpitaux/services de participer tout en le combinant à d'autres questionnaires plus complets.

## 1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport comparatif est de donner une image de la satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse en 2019 et de comparer ces résultats à ceux des années précédentes. Il présente ainsi les résultats pour l'ensemble des hôpitaux/services suisses ayant une activité stationnaire de pédiatrie.

## 2 Méthode

---

Dans cette section, nous rappelons brièvement les éléments principaux de la méthode considérée pour la conduite de cette enquête ; les détails sont disponibles dans le « Concept d'évaluation ANQ » (5).

### 2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend les parents de tous les enfants<sup>1</sup> âgés de 0 à 15 ans hospitalisés en soins somatiques aigus et sortis en septembre 2019 d'un (a) service pédiatrique d'hôpital de soins aigus ou (b) d'un hôpital pédiatrique ou service pédiatrique d'hôpital universitaire<sup>2</sup>. Les enfants décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

### 2.2 Mesures

Les données ont été récoltées pour le compte de l'ANQ à l'aide d'un questionnaire. Depuis 2019, les parents peuvent choisir entre le format papier ou en ligne du questionnaire. Le questionnaire comprend cinq questions traitant de la satisfaction des parents.

- (1) Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ? (*Recommandation hôpital*)
- (2) Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ? (*Qualité des soins*)
- (3) Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ? (*Clarté réponse médecin*)
- (4) Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ? (*Clarté réponses infirmier(ères)*)
- (5) Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ? (*Traité avec respect*)

La satisfaction concernant ces différents aspects est mesurée à partir d'une échelle de réponses de 0 (niveau le plus bas) à 10 (niveau le plus élevé).

### 2.3 Analyses statistiques

#### *Description de l'échantillon*

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent (a) la qualité des données (taux de réponses obtenus et taux de réponses à chaque question parmi les questionnaires retournés) et (b) la composition de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance, la langue du questionnaire. L'âge correspond à la différence entre l'année d'enquête et l'année de naissance des enfants. L'enquête ayant lieu en septembre, les enfants âgés de 2 ans, par exemple, ont entre 1 an et 9 mois et 2 ans et 9 mois. Cette différence se retrouve dans toutes les catégories d'âge. Des comparaisons dans le temps sont présentées pour toutes ces variables et pour les années de l'enquête (2013 à 2019 pour le taux de réponses et 2016-2019 pour les données sociodémographiques).

---

<sup>1</sup> Dans ce rapport, le terme « enfant » désigne tout patient éligible de 0 à 15 ans hospitalisé dans un hôpital/service suisse ayant une activité stationnaire de pédiatrie.

<sup>2</sup> 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.

### *Evaluation des réponses*

Les résultats des réponses aux questions de satisfaction sont présentés sous forme de graphiques et de tableaux. Les graphiques présentent les distributions des modalités de réponses avec leurs intervalles de confiance à 95% (IC 95%) respectifs, et mettent en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e. la proportion des quatre modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas) en rouge. Les autres informations relatives à ces réponses (nombre d'individus ayant répondu à la question, moyenne et intervalle de confiance à 95%, proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques.

### *Comparaisons dans le temps*

Des comparaisons dans le temps (2013-2019) sont également présentées pour chacune des cinq questions de satisfaction

### *Analyses stratifiées*

Les analyses stratifiées présentent les résultats (moyennes et IC 95%) pour chaque question en fonction des facteurs potentiels d'influence du niveau de satisfaction : caractéristiques liées aux enfants (âge) et type d'hôpital/service (services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus vs hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires). Elles ont été conduites sur les données récoltées en 2019 uniquement. Le type d'assurance (base ou privée/semi-privée) et la langue du questionnaire n'ont pas été considérés, en raison d'effectifs trop bas dans certaines catégories (i. e. questionnaire en italien ; assurance privée/semi-privée). Les moyennes ne sont pas ajustées.

### *Graphiques en entonnoir*

Pour les cinq questions de satisfaction, des graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes (non ajustées) de chaque hôpital/service. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (3). Tous les hôpitaux/services sont représentés dans ces graphiques, peu importe le nombre de réponses obtenues.

Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir se trouve au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.5), les moyennes non ajustées, par hôpital/service, sont présentées dans les annexes ([Tableau 6](#)).

### *Données manquantes*

Toutes les analyses sont effectuées avec les données à disposition, c'est-à-dire les données complètes, sans imputation. Pour les moyennes des questions les calculs sont effectués à partir de toutes les réponses valides.

## 3 Résultats

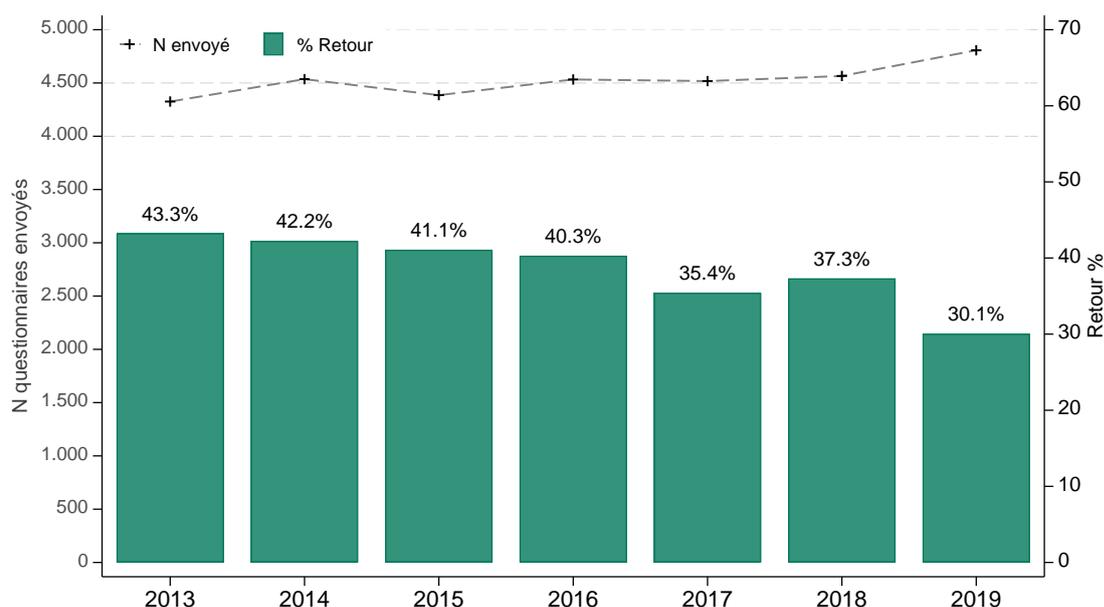
### 3.1 Description de l'échantillon

#### 3.1.1 Taux de réponse

En 2019, 33 hôpitaux/services ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. Sur les 4'807 (2018 : 4'566) questionnaires envoyés en septembre 2019, 1'445 ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 30,1% (variation du taux de réponses entre un minimum de 14,3% et un maximum de 40% ; en 2018 : entre 18,2 % et 100%). Ce taux de réponse est moins élevé que celui de 2018 (37,3%) alors que le nombre de questionnaires envoyés a augmenté un peu. Treize hôpitaux/services ont renvoyé moins de 20 questionnaires.

La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de retour depuis 2013, ainsi que le nombre des questionnaires envoyés chaque année.

**Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés (2013–2019)**



Seuls 95 participant-e-s, donc moins de 7% du collectif, ont choisi de répondre au questionnaire en ligne ; cette option a été choisie par un maximum de 17% des répondant-e-s d'un même hôpital/service.

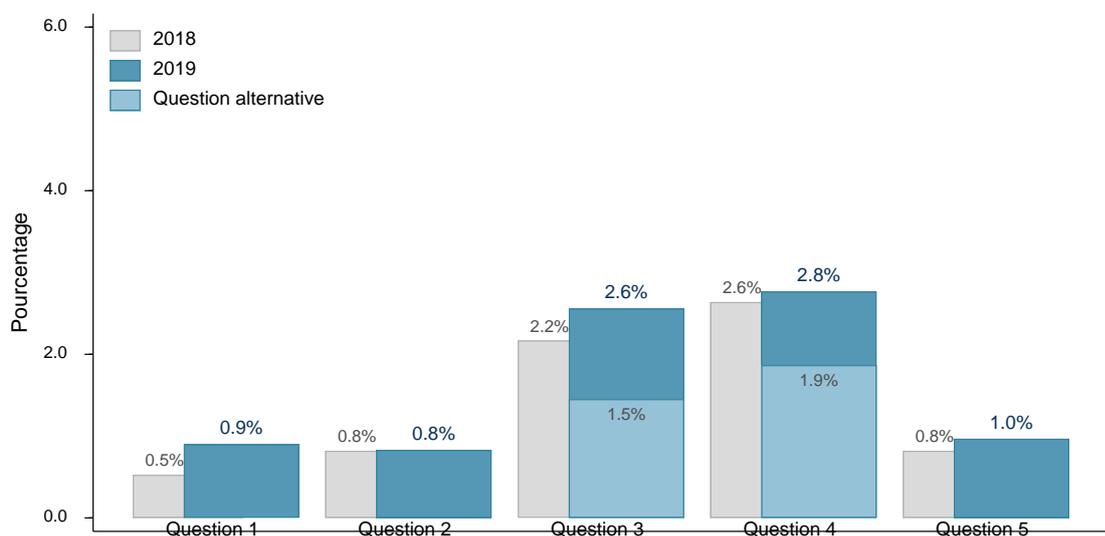
Le tableau 1 présente le taux de réponse selon le type d'hôpital. Le [tableau 6 en annexe](#) donne une présentation détaillée des taux de réponse par hôpital/service.

**Tableau 1 : Taux de réponses selon le type d'hôpital, 2019**

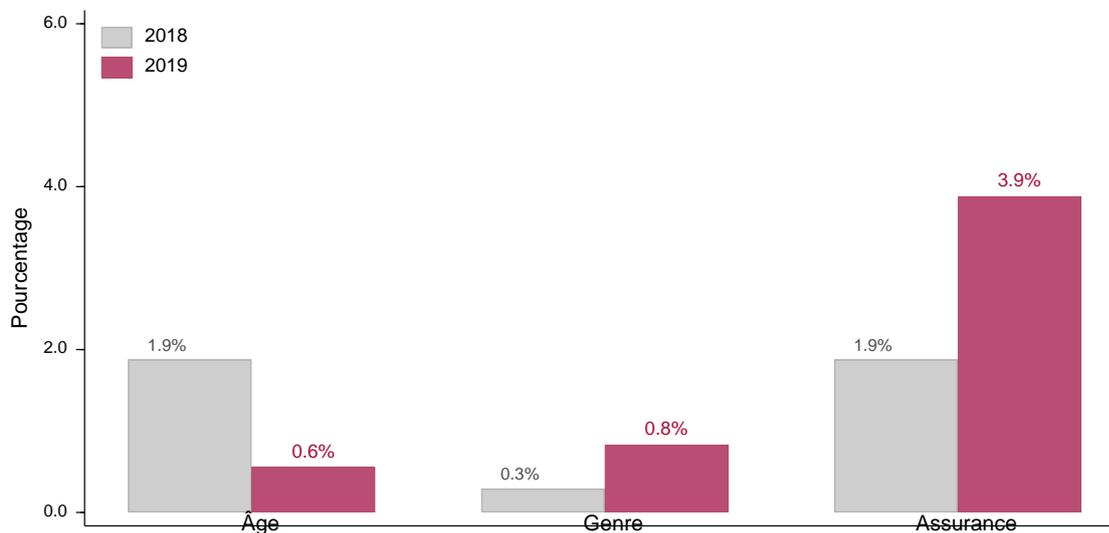
| Type de clinique   | Nombre de questionnaires envoyés | Nombre de questionnaires reçus | Taux de retour |
|--|----------------------------------|--------------------------------|----------------|
| Service pédiatrique d'hôpitaux de soins aigus                              | 2'508                            | 772                            | 30.8%          |
| Hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires | 2'299                            | 673                            | 29.3%          |
| Total  | 4'807                            | 1'445                          | 30.1%          |

93,8% des questionnaires retournés contenaient une réponse valide à chaque question de satisfaction et 95,6% 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 2018 et 2019 sont présentées dans les figures 2 et 3.

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



**Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques**



**Commentaires :**

- Le taux de retour global (30,1%) est inférieur à celui des enquêtes précédentes.
- Peu de personnes (7%) ont choisi de répondre en ligne.
- La qualité des données a très légèrement baissé par rapport à 2018, avec 6,2% des répondant-e-s qui n'ont pas répondu à au moins une question de satisfaction (2018 : 5,6%) ; les proportions de données manquantes des autres variables montrent une diminution pour la variable âge et une augmentation pour les variables genre et type d'assurance.

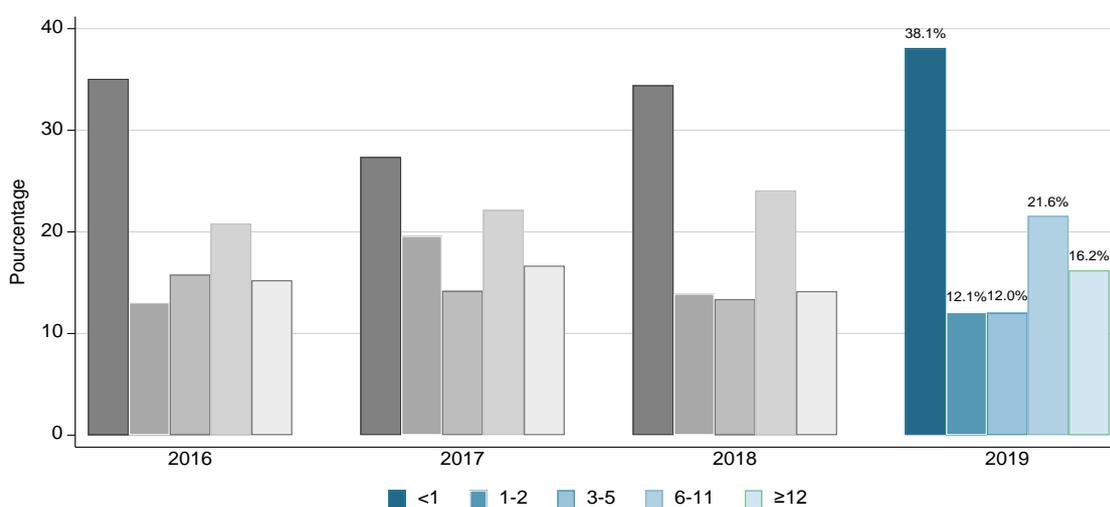
### 3.1.2 Caractéristiques des enfants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire

Les figures 4 à 7 présentent les résultats pour les variables âge, genre, type d'assurance et langue du questionnaire pour chaque année d'enquête.

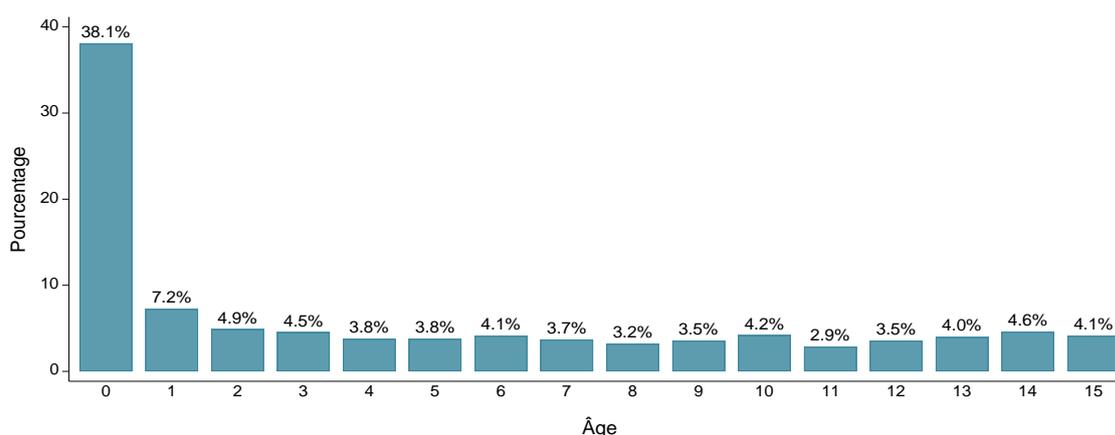
L'âge des enfants présenté dans les graphiques ci-dessous correspond à la différence entre l'année de naissance indiquée dans le questionnaire et l'année de mesure; il s'agit d'une approximation. L'enquête ayant eu lieu en septembre 2019, les enfants du groupe des "0 an" sont nés entre janvier et septembre 2019 et ont donc entre 0 et 9 mois.

En 2019, l'âge moyen est de 4,8 ans et l'âge médian est de 3 ans ([tableau 3 en annexe](#)).

**Figure 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2016-2019)**



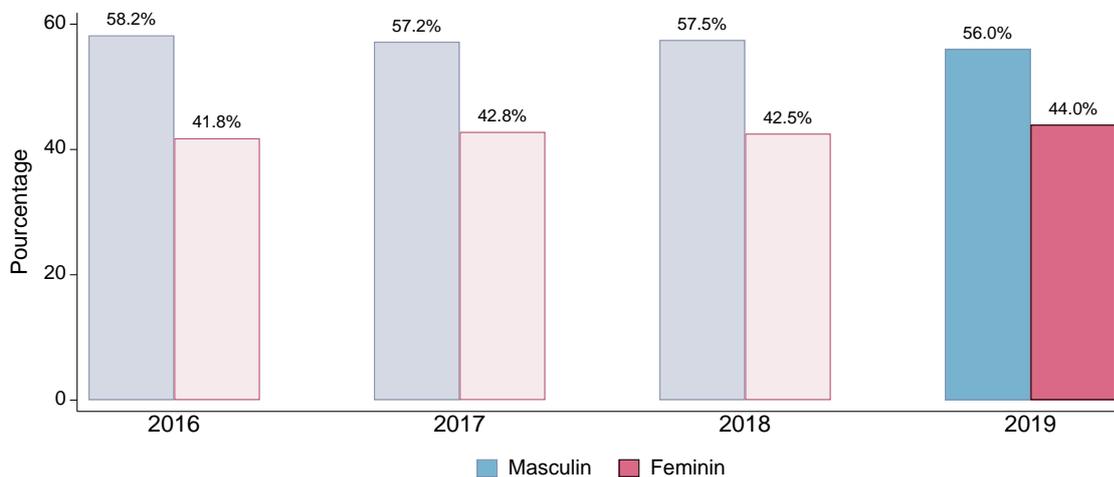
**Figure 5 : Distribution de l'âge des enfants en 2019**



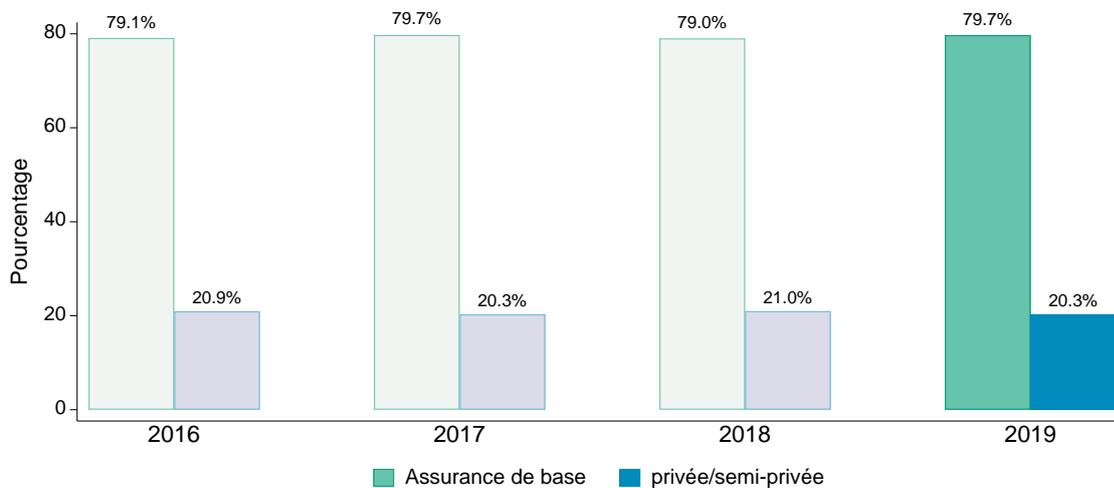
#### Commentaires :

- La distribution des classes d'âge est assez stable d'une année à l'autre.
- Le groupe des enfants de moins d'un an reste, de loin, le plus représenté (38,1%) ; il est un peu plus important qu'en 2018 (34,4%).

**Figure 6 : Distribution du genre des enfants (2016–2019)**



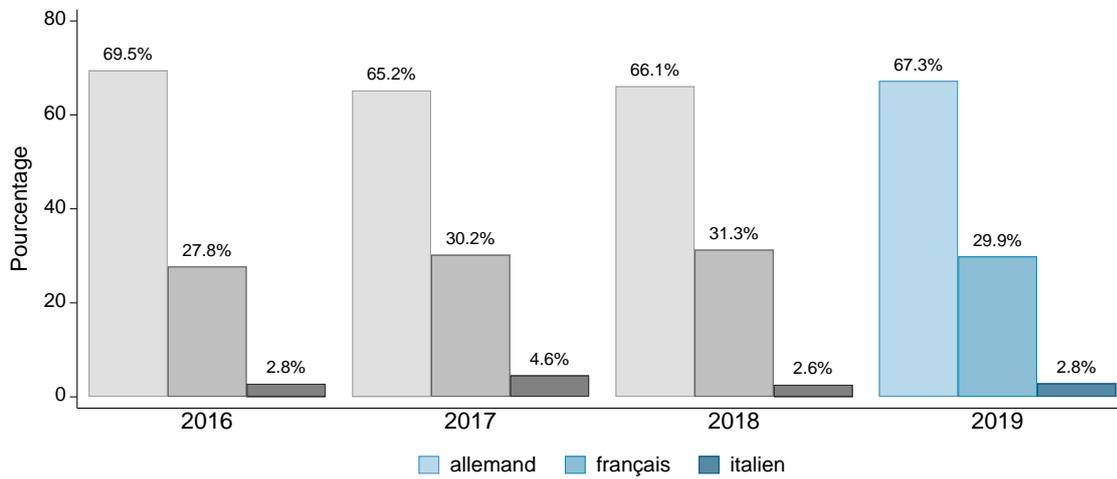
**Figure 7 : Distribution du type d'assurance des enfants (2016–2019)**



**Commentaires :**

- La proportion de filles dans le collectif d'enfants en 2019 est de 44% ; cette proportion est restée stable depuis 2016.
- La proportion d'assurés privés/semi-privés est restée stable depuis 2016.

**Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2016–2019)**



**Commentaires :**

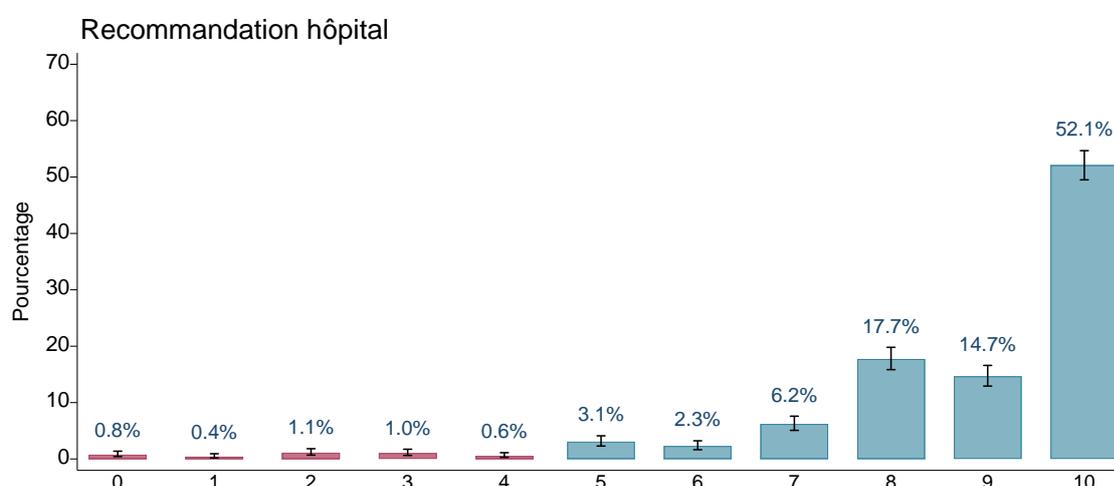
- Les proportions de questionnaires retournés selon la langue sont restées globalement stables.

### 3.2 Satisfaction des parents d'enfants (<16 ans) hospitalisés en médecine somatique aigue : résultats principaux

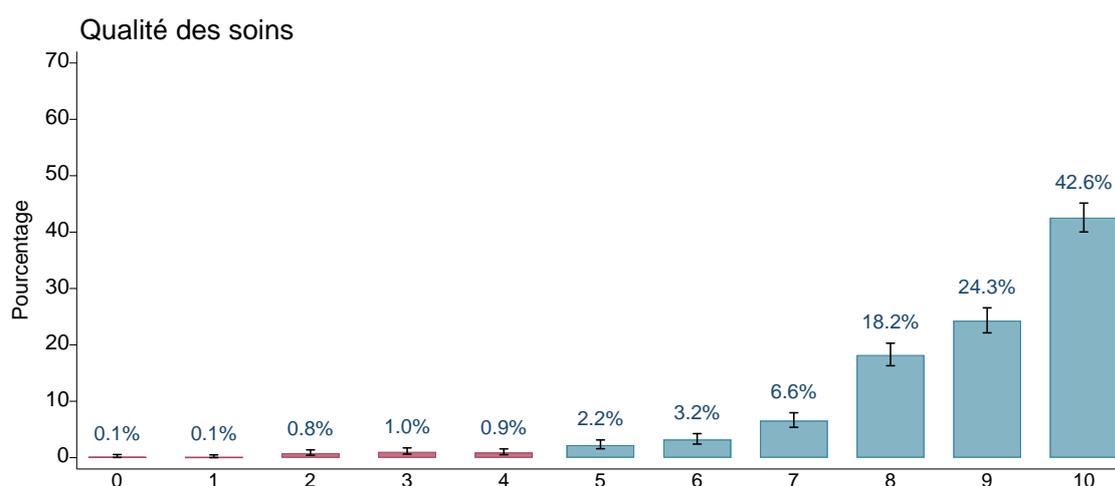
Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95% respectifs, ainsi que les taux de réponses problématiques en rouge (Figures 9 à 13) et les détails des réponses par question (Tableau 2).

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données du collectif global

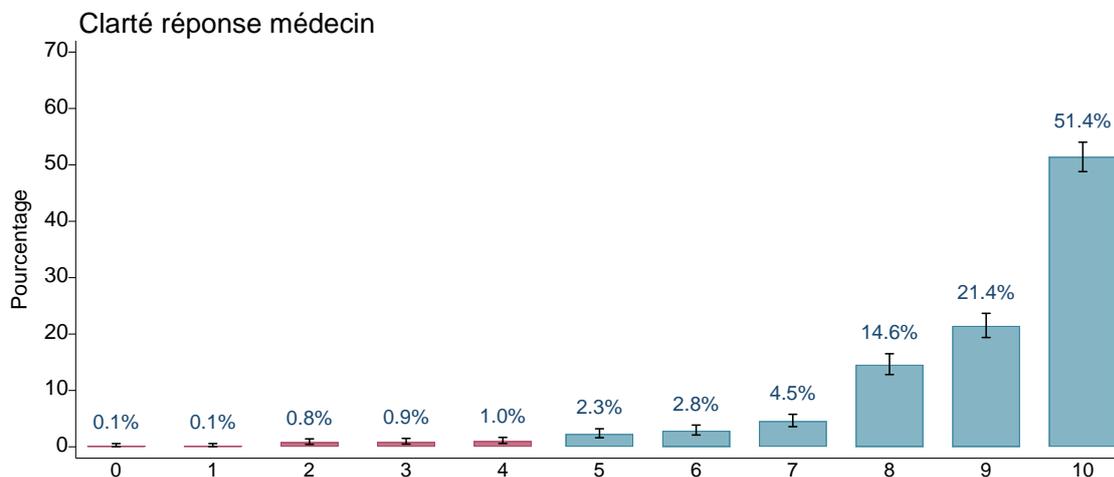
**Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1**



**Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2**



**Figure 11 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3**



**Figure 12 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4**

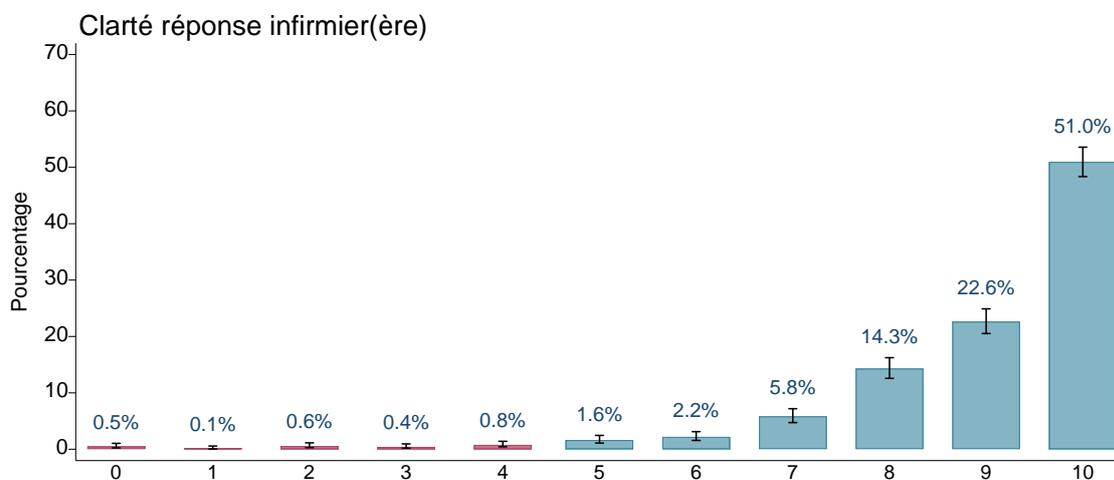
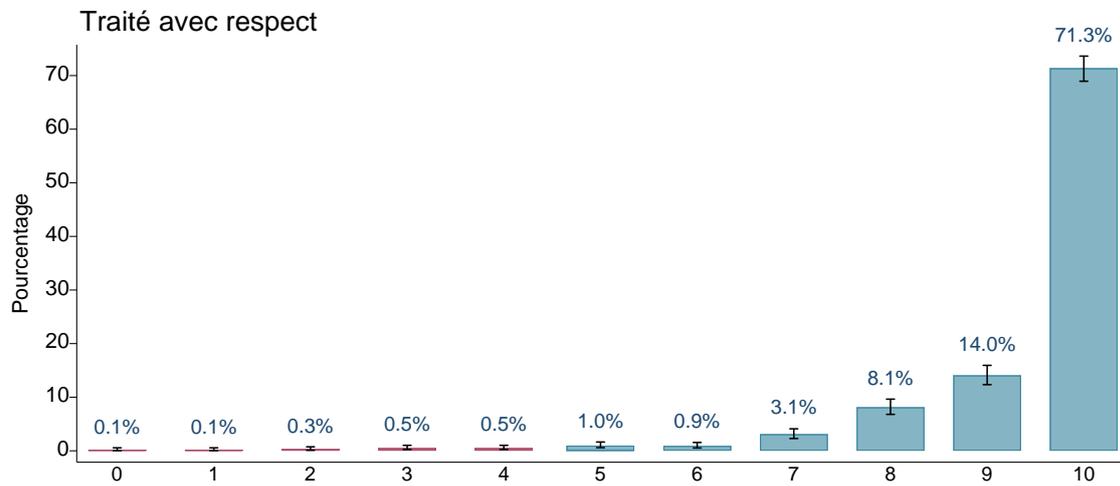


Figure 13 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5



**Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux 2019 pour chaque question**

| Nombre de questionnaires retournés : 1'445  | N évalué | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques | Sans réponse* (N= 1'445) |      |
|---|----------|---------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|------|
|   |          |         |                             |                         | miss.                    | alt. |
| <b>1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?</b>   | 1'432    | 8.76    | [8.66, 8.85]                | 3.9%                    | 0.9%                     |      |
| <b>2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?</b>  | 1'433    | 8.75    | [8.66, 8.83]                | 2.9%                    | 0.8%                     |      |
| <b>3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?</b> | 1'408    | 8.92    | [8.84, 9.01]                | 2.9%                    | 2.6%                     | 1.5% |
| <b>4. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e) au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?</b>   | 1'405    | 8.96    | [8.88, 9.04]                | 2.4%                    | 2.8%                     | 1.9% |
| <b>5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?</b>   | 1'431    | 9.41    | [9.34, 9.47]                | 1.5%                    | 1.0%                     |      |

**N évalué** : nombre de réponses analysées pour ces résultats

**Réponses problématiques** : proportion des cinq modalités de réponses exprimant les niveaux de satisfaction les plus bas

**Sans réponse\*** : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

**Abréviations** : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas posé de questions » (Question 3 et 4).

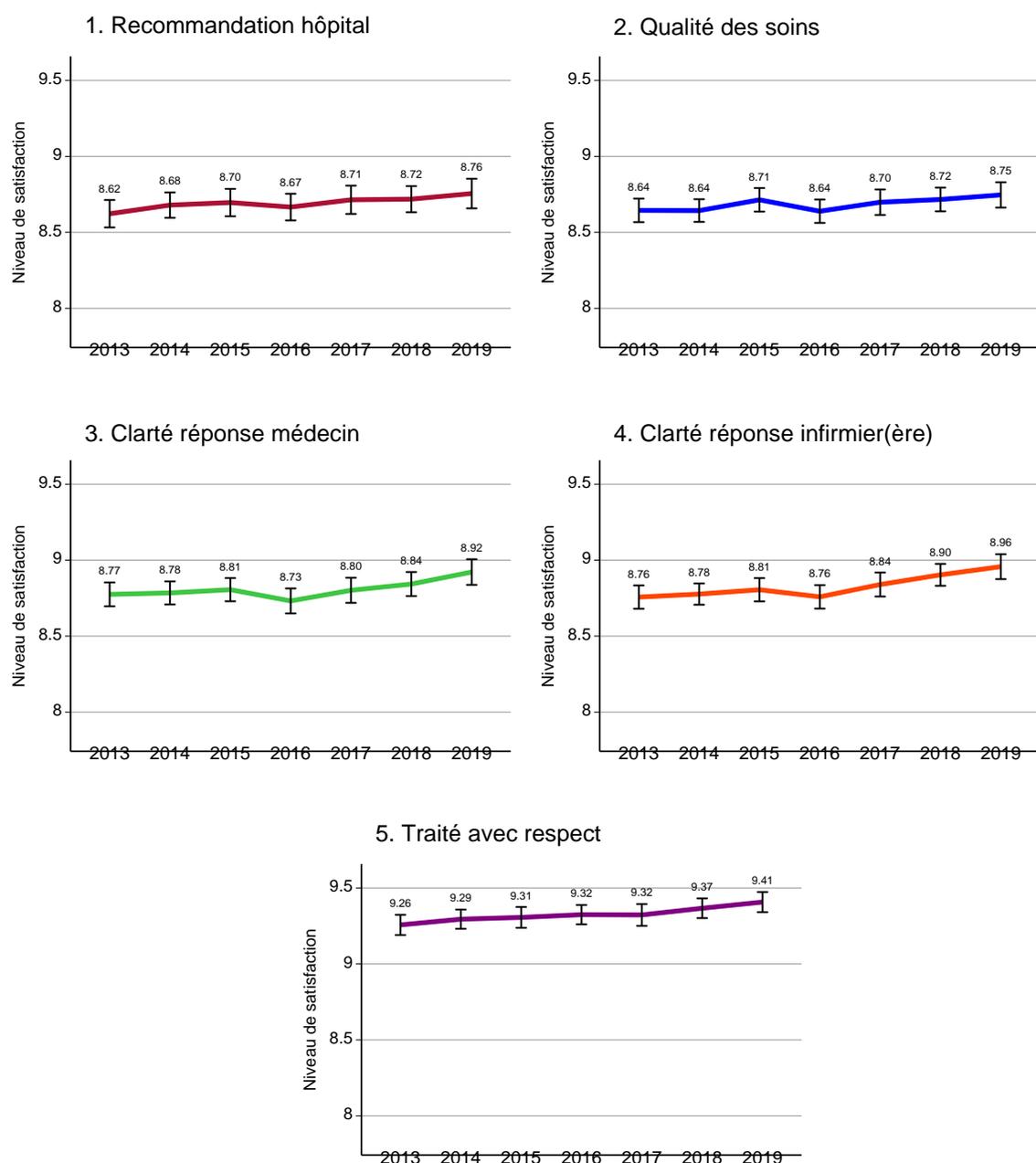
#### Commentaires :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé, supérieur à 8,7 points.
- La question 5 (Traité avec respect) obtient le plus haut niveau de satisfaction, à 9,4 ; pour les quatre autres questions, le niveau de satisfaction est très similaire et se situe entre 8,8 et 9.
- La proportion de modalités de réponses maximales (9 ou 10) est la plus élevée (86%) pour la question concernant le fait d'être traité avec respect (question 5) et les moins élevées (près de 67%) pour les questions 1 et 2 (la recommandation de l'hôpital et la qualité des soins).
- La distribution des réponses est fortement asymétrique pour toutes les questions (concentration vers le haut de l'échelle : effet plafond). L'effet plafond est le plus important pour la question 5.
- La question sur la recommandation de l'hôpital (question 1), a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques (3,9%), suivie des questions 2 et 3 sur la qualité des soins et la communication avec les médecins.
- Peu de réponses sont manquantes ; pour les questions 3 et 4, respectivement 1,5% et 1,9% des participant-e-s ont coché la réponse alternative (cf. annexes : questionnaire).

### 3.3 Evolution 2013–2019 du niveau de satisfaction des parents

Les moyennes 2013-2019 des réponses aux cinq questions, et leurs intervalles de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 14 pour l'ensemble des parents d'enfants. Pour une présentation optimale des résultats, l'échelle du niveau de satisfaction a été limitée (7,8-9,5).

**Figure 14 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus**



**Commentaires :**

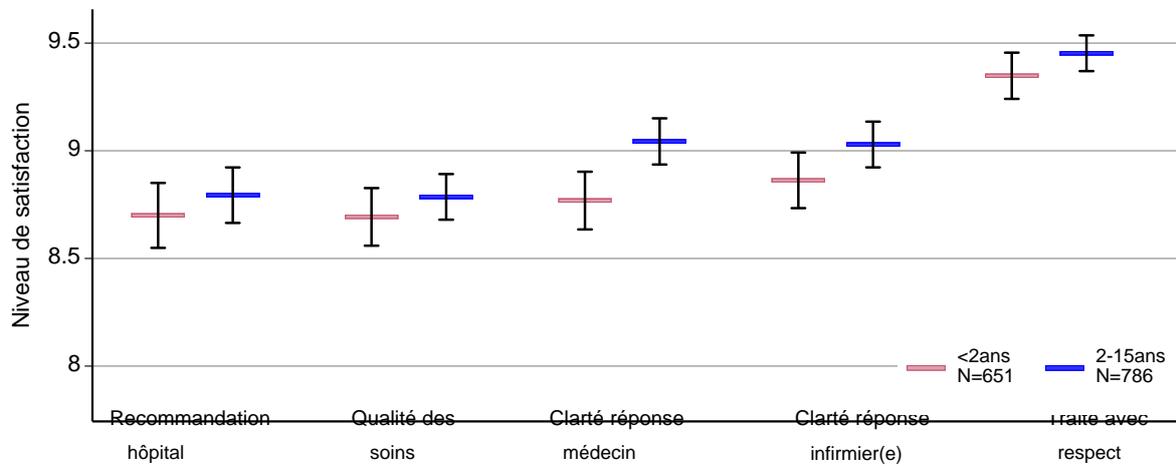
- Les moyennes du niveau de satisfaction ne diffèrent guère au cours du temps, même si les graphiques suggèrent une tendance vers l'augmentation de la satisfaction ; entre 2013 et 2019, la satisfaction a augmenté de 0.2 points au maximum, sur une échelle de 0 à 10.
- Les intervalles de confiance de chaque question se chevauchent, ce qui indique que les variations observées peuvent s'expliquer par des fluctuations aléatoires.
- Le niveau de satisfaction de la question « traité avec respect » (question 5) se situe nettement au-dessus de celui des autres questions (moyennes au-dessus de 9). Les différences de niveau de satisfaction entre les autres questions (moyennes entre 8,5 et 9 approximativement) sont moindres.

### 3.4 Résultats stratifiés

Cette section présente, sous forme de figures, les résultats stratifiés en fonction de facteurs liés aux enfants (âge de l'enfant) et au type d'hôpital/service (détails dans [les tableaux 4 et 5 en annexes](#)).

#### 3.4.1 Âge des enfants

**Figure 15 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans)**



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

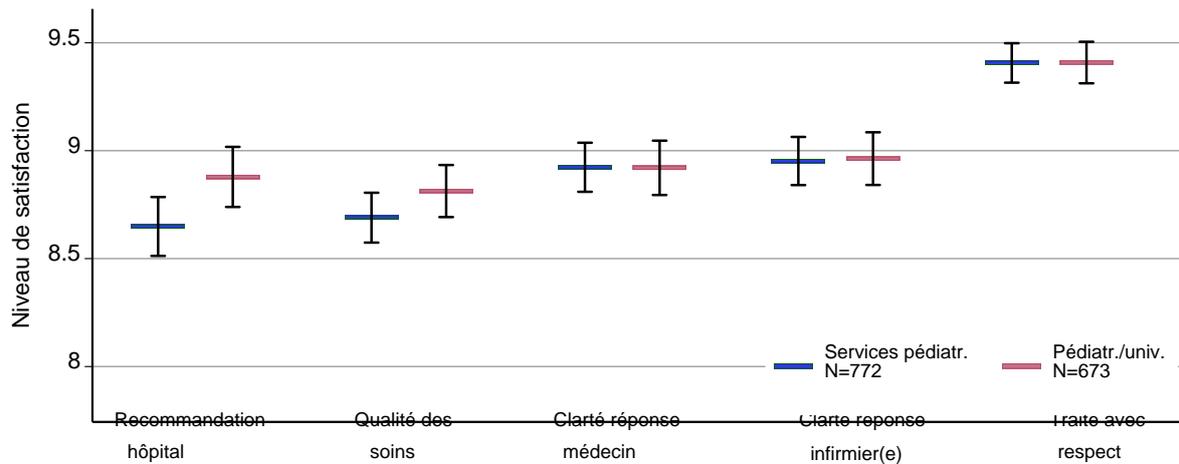
#### Commentaires :

- Les différences du niveau de satisfaction entre les parents d'enfants âgés de moins de 2 ans et de ceux de 2 ans et plus sont peu importantes ; les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.

### 3.4.2 Type d'hôpital/service

Cette section présente les résultats stratifiés selon deux types d'hôpitaux/services : services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus (services pédiatr.) d'une part et hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (pédiatr./univ.) d'autre part (Tableau 5 en annexe).

**Figure 16 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service**



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

**Commentaires :**

- Les différences de niveau de satisfaction entre les deux types d'hôpitaux/services sont peu importantes, les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.

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

Les figures 17 à 21 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux/services au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*); ces derniers représentent les moyennes de tous les hôpitaux/services, pour les questions 1 à 5 séparément.

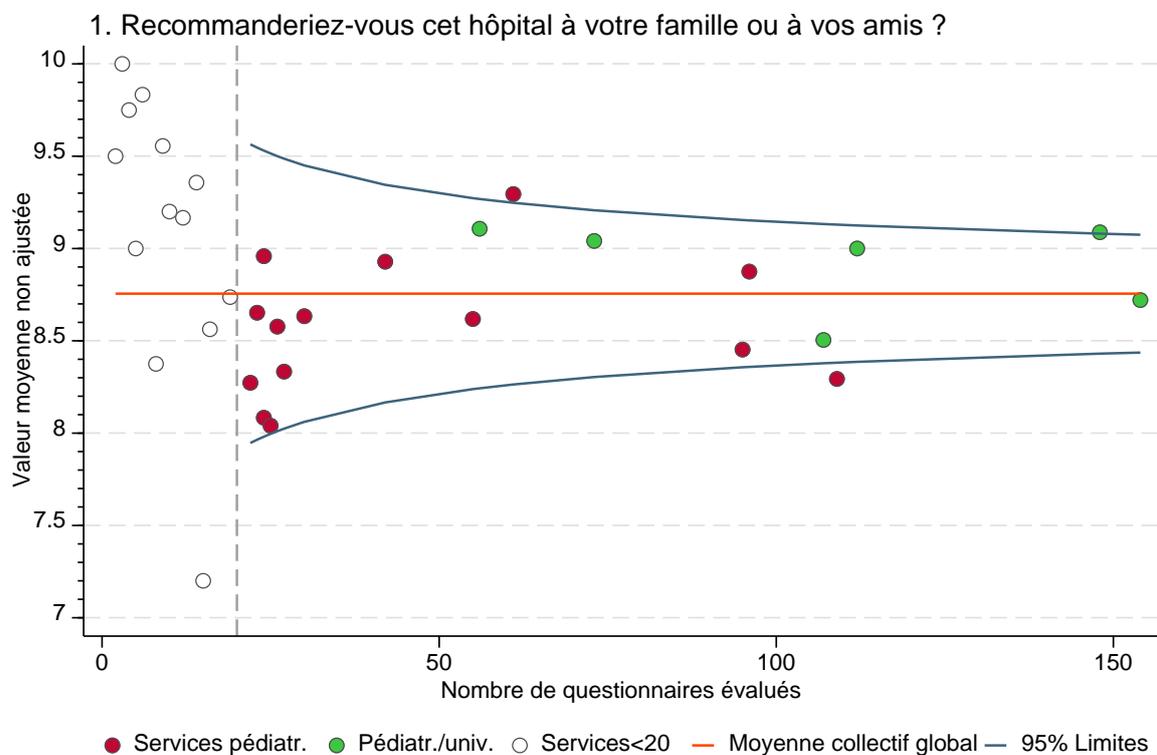
#### Aide à l'interprétation des graphiques en entonnoir

- Les valeurs des moyennes de satisfaction du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée). Pour des raisons de lisibilité, une partie seulement de l'échelle allant de 0 à 10 est représentée sur l'axe Y : de 7,0 à 10.
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires.
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence.
- Les deux lignes bleues représentent les bornes supérieures et inférieures des limites de contrôle à 95%<sup>3</sup> (*control limits*, selon Spiegelhalter (3)). L'intervalle entre ces deux limites est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point représente un hôpital/service et chaque couleur de point correspond à une catégorie d'hôpital/service : services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus (Services pédiatr.) et hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques d'hôpitaux universitaires (Pédiatr./univ.). Les services pédiatriques d'hôpitaux de soins aigus, pour lesquels moins de 20 réponses à une question sont disponibles, sont présentés par des cercles blancs, sans les limites de contrôle.
- Plus un hôpital/service aura retourné un nombre élevé de questionnaires avec des données complètes, plus il se situera sur la droite du graphique. Les hôpitaux/services situés en dehors de l'entonnoir ont des valeurs statistiquement significativement plus basses (aire située sous la ligne bleue inférieure) ou plus élevées (aire située au-dessus de la ligne bleue supérieure) que l'ensemble.

---

<sup>3</sup> 95% signifie que la moyenne d'un échantillon se trouve dans 19 cas sur 20 (ou 95 cas sur 100) entre les limites de contrôle, si la vraie moyenne de l'hôpital/clinique est égale à la moyenne du collectif global.

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées, N=1'432)



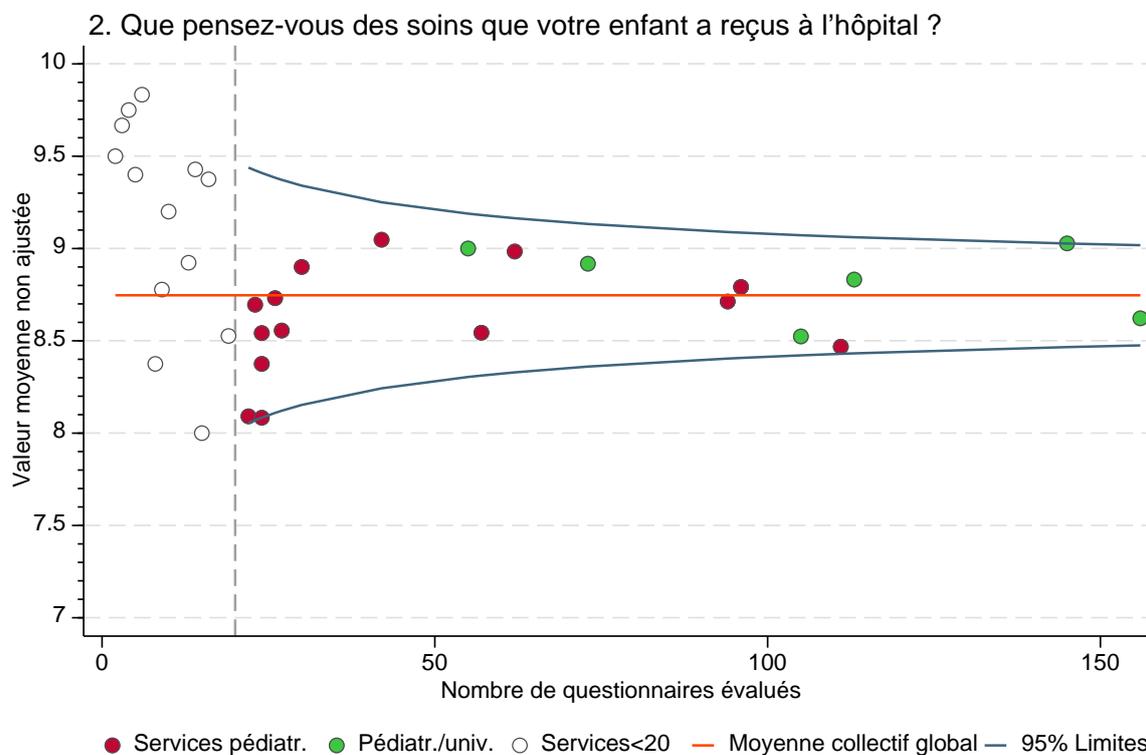
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- Pour les 20 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,0, et la valeur la plus élevée de 9,3 (écart max de 1,3<sup>4</sup>) ; la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 8,8

<sup>4</sup> Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'433)



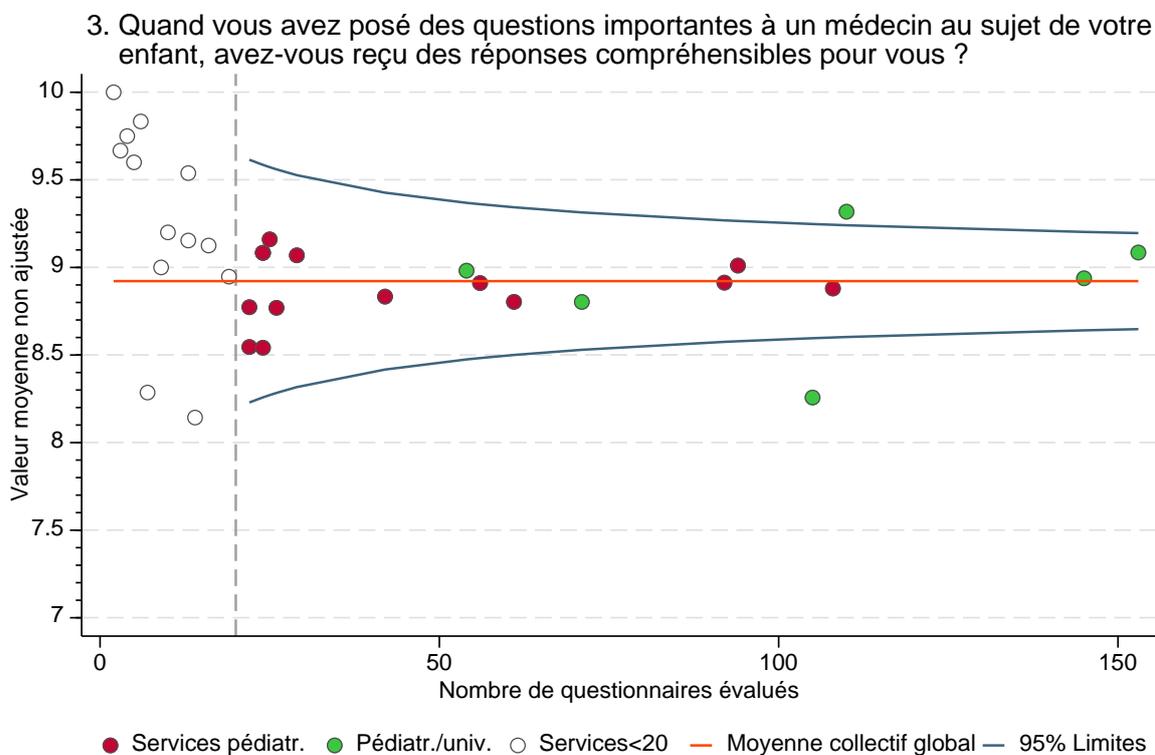
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- Pour les 20 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,1, et la valeur la plus élevée de 9,1 (écart max de 1,0<sup>5</sup>) ; la moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 8,8.

<sup>5</sup> Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'408)



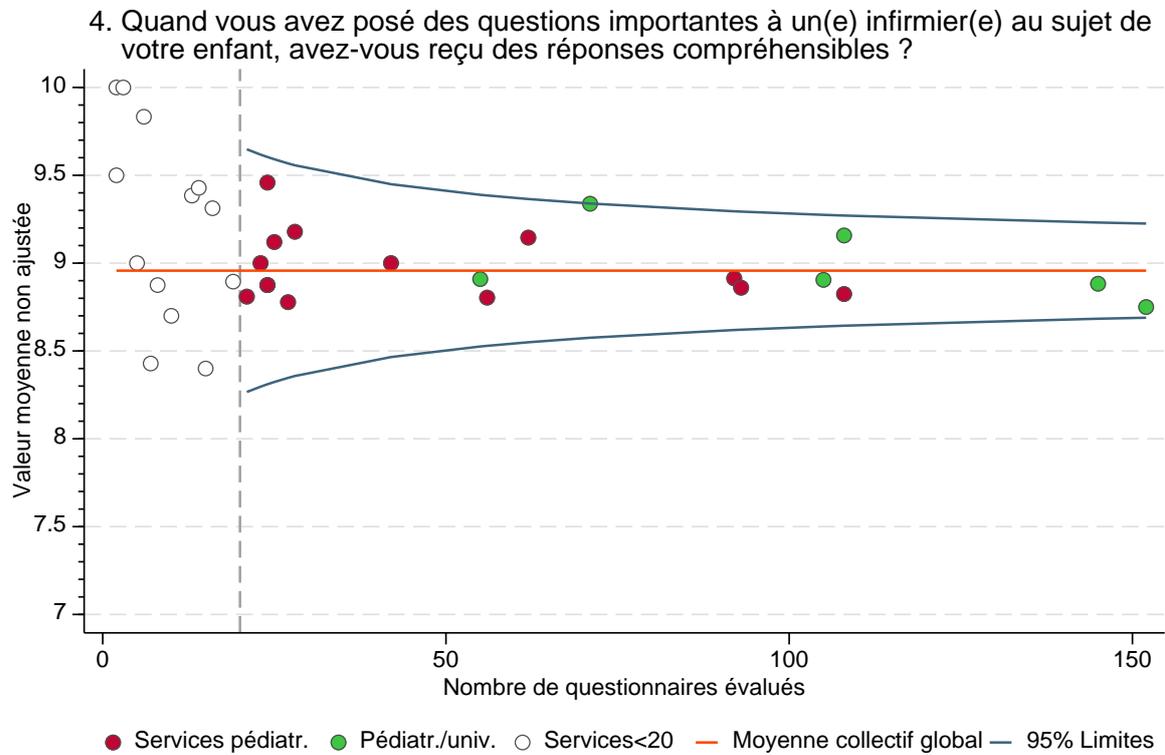
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

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

<sup>6</sup> Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement

**Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'405)**



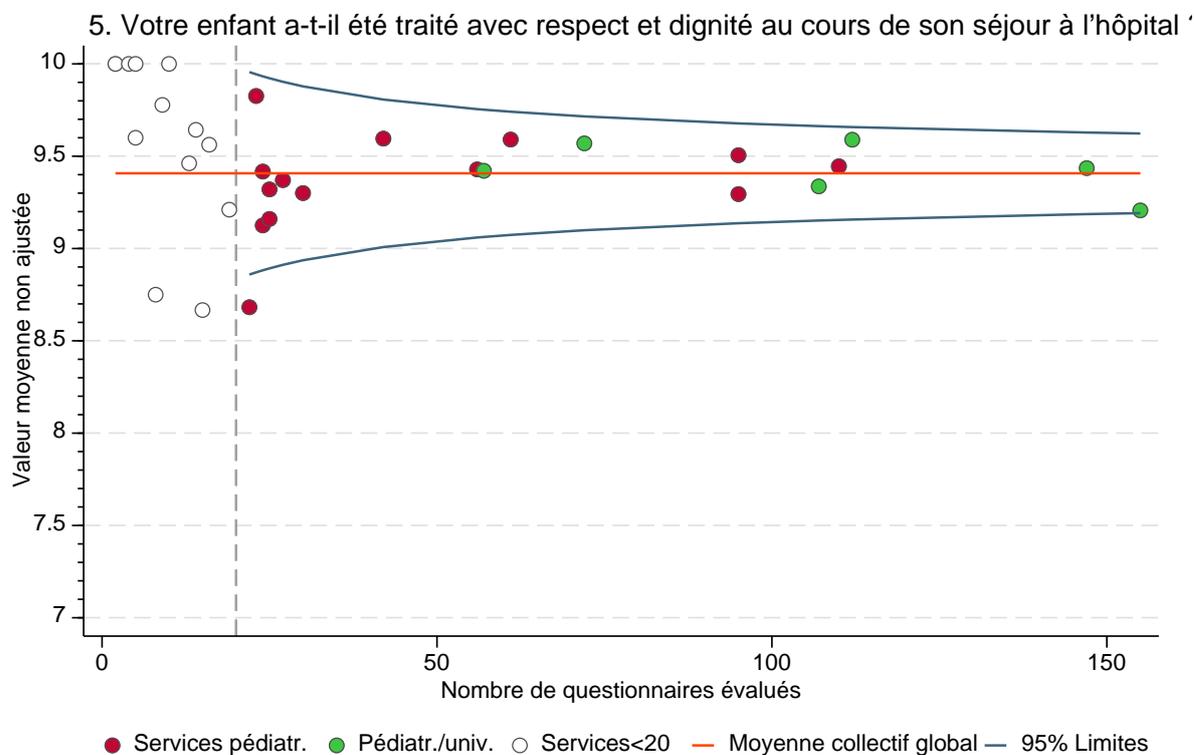
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- Pour les 20 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8,8, et la valeur la plus élevée de 9,5 (écart max 0,7<sup>7</sup>) ; la moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 9,0.

<sup>7</sup> Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement

Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'431)



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

**Notes :**

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

**Commentaires :**

- Dans chacun des graphiques, la grande majorité des valeurs se situe entre les deux bornes à 95%. Pour les questions 1 à 3 un petit nombre de cliniques (en général 2 à 3) se trouve toutefois à l'extérieur de l'entonnoir, ce qui indique, pour ces hôpitaux/services, des différences de satisfaction (par rapport aux autres hôpitaux) n'est pas due au hasard. Pour les questions 4 et 5 par contre, pas plus d'un point se trouve à l'extérieur des bornes ; ceci indique qu'aucun hôpital/service n'obtient une moyenne significativement différente de celle du collectif global.
- La dispersion des valeurs la plus importante concerne la question 1 (recommandation hôpital) avec un écart de 1,3 (échelle de 0-10) pour les hôpitaux/services avec plus de 20 réponses. Cependant les écarts observés pour les questions 2, 3 et 5 sont à peine moins grands. L'écart maximal pour la question 4 n'est que de 0,7.

<sup>8</sup> Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement



- La moyenne la plus élevée observée pour un hôpital/service (avec  $\geq 20$  réponses) est de 9,8, pour la question 5 (traité avec respect) et la moins élevée est de 8,0 et pour la question 1.
- Pour 13 hôpitaux/services les niveaux de satisfaction sont basés sur moins de 20 réponses et doivent être interprétés avec prudence.

## 4 Conclusion

---

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des parents d'enfants (0 à 15 ans) hospitalisés en soins somatiques aigus est réalisée annuellement depuis 2013. Ce rapport présente une analyse des données de cette enquête pour l'année 2019, ainsi que des comparaisons avec les résultats des années précédentes.

Le taux de réponse de l'enquête 2019 (30,1 %) est le taux le plus bas atteint depuis la première enquête de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en 2013. On a observé presque chaque année un léger recul du taux de réponse (taux de réponse 2013 :43,3%). Ce taux bas s'observe tant pour les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires que pour les services pédiatriques des hôpitaux.

Les caractéristiques des enfants, âge, genre et assurance au moment de l'hospitalisation, sont restées globalement stables depuis 2016.

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 concernant le fait d'avoir été traité avec respect obtient le plus haut niveau de satisfaction (9,4), alors que les questions concernant la recommandation de l'hôpital et la qualité des soins prodigués à l'enfant obtiennent les scores les moins élevés (8,8) ; les questions concernant les réponses compréhensibles des médecins et des infirmier(ère)s obtiennent des scores similaires (8,9 et 9,0). Les comparaisons dans le temps montrent que ces résultats sont stables depuis 2013. Le taux de réponses problématiques a légèrement augmenté pour toutes les questions par rapport à 2018 ; de telles variations s'observent d'une année à l'autre et globalement, ces taux restent bas (moins de 4%). Avec un niveau de satisfaction aussi élevé, et ce depuis plusieurs années, on ne peut guère identifier de potentiel d'amélioration.

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

Les graphiques en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par hôpital/service – révèlent que pour les questions 1 à 3, deux à trois hôpitaux/services sur 20 (c.-à-d. plus de 5% des hôpitaux/cliniques) se situent hors des limites de contrôle de 95%, ce qui signifie que ces différences ne peuvent pas toutes être expliquées par des variations dû au seul hasard. Par contre pour les questions 4 et 5 (clarté des réponses des infirmiers(ères) et traité avec respect) au moins 95% des résultats (c.à.d. 19 sur 20 hôpitaux/services) se situent dans les limites à 95% de l'entonnoir ; ceci signifie que les niveaux de satisfaction ne sont pas significativement différents de la moyenne du collectif.

Comme c'est le cas de nombreuses enquêtes de satisfaction, la plupart des résultats sont regroupés en haut de l'échelle de réponses. Cette distribution asymétrique des réponses, qui montre par ailleurs un effet plafond, est présente pour toutes les questions ; ceci est particulièrement prononcé pour la question 5 (traité avec respect), pour laquelle plus de 70% des répondant-e-s ont coché la réponse la plus positive. Cet effet plafond limite la possibilité de discrimination entre les hôpitaux/services et peut être en partie expliqué par le caractère très général des questions posées. Des résultats plus contrastés pourraient sans doute être obtenu en posant des questions plus spécifiques ou en appliquant une échelle de mesure plus appropriée.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait que les caractéristiques de la population source d'enfants éligibles ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. De plus, peu de données sociodémographiques des patient-e-s sont disponibles (âge, genre, type d'assurance) ; elles ne permettent que de suivre l'évolution des caractéristiques des enfants au



cours du temps. Ensuite le fait que les résultats ne sont pas ajustés en fonction de possibles facteurs confondants.

Il faut rappeler que les résultats de mesures de satisfaction ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des soins médicaux reçus. Les questions de cette enquête nationale ont un caractère assez général et rendent compte de la perception des parents concernant un nombre limité d'aspects. Par ailleurs la perception des parents peut ne pas correspondre à celle des enfants (4).

## Bibliographie

---

1. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. . IUMSP Lausanne, 2016.
2. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de [http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005\\_QVertrag\\_Anhang6\\_DatenreglementV10\\_def\\_fr.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf)
3. Spiegelhalter D.J. 2004. *Funnel plots for comparing institutional performance*. *Statistics in Medicine*, 24 (8), p. 1185-1202
4. Chesney M., Lindeke L., Johnson L., Jukkala A., Lynch S. 2005. *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care*. *Journal of Pediatric Health Care*, 19 (4) p. 221-229
5. ANQ 2019. [Concept d'évaluation de l'ANQ](#). Enquête nationale sur la satisfaction des patients en médecine somatique aigüe à partir de 2018, version 5.1.

## Liste des Figures

---

|   |    |
|---|----|
| Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés (2013-2019).....                    | 7  |
| Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction .....                             | 8  |
| Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques .....                          | 9  |
| Figure 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2016-2019).....                          | 10 |
| Figure 5 : Distribution de l'âge des enfants en 2019.....   | 10 |
| Figure 6 : Distribution du genre des enfants (2016-2019).....   | 11 |
| Figure 7 : Distribution du type d'assurance des enfants (2016-2019).....  | 11 |
| Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2016-2019).....                    | 12 |
| Figure 9 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 1.....   | 13 |
| Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2.....  | 13 |
| Figure 11 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3.....  | 14 |
| Figure 12 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4.....  | 14 |
| Figure 13 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5.....  | 15 |
| Figure 14 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus..... | 17 |
| Figure 15 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans).....                               | 19 |
| Figure 16 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service.....  | 20 |
| Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées, N=1'432).....                       | 22 |
| Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'433).....                       | 23 |
| Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'408).....                       | 24 |
| Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'405).....                       | 25 |
| Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'431).....                       | 26 |

## Liste des Tableaux

---

|  |    |
|--|----|
| Tableau 1 : Taux de réponses selon le type d'hôpital, 2019.....  | 8  |
| Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux 2019 pour chaque question.....   | 16 |
| Tableau 3 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2016-2019).....                              | 32 |
| Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants.....                | 32 |
| Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service..... | 32 |
| Tableau 6 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2018 et 2019.....      | 33 |

## Annexes

**Tableau 3 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants (2016-2019)**

| Classes d'âge | <1   | 1-2  | 3-5  | 6-11 | ≥12  |
|---------------|------|------|------|------|------|
|               | %    | %    | %    | %    | %    |
| 2016          | 35.1 | 13.1 | 15.8 | 20.8 | 15.2 |
| 2017          | 27.4 | 19.6 | 14.2 | 22.2 | 16.7 |
| 2018          | 34.4 | 13.9 | 13.4 | 24.1 | 14.2 |
| 2019          | 38.1 | 12.1 | 12.0 | 21.6 | 16.2 |

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

| Age                    | Recommandation hôpital |              | Qualité des soins |              | Clarté réponse médecin |              | Clarté réponse infirmier(ère) |              | Traité avec respect |              |
|------------------------|------------------------|--------------|-------------------|--------------|------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|---------------------|--------------|
|                        | M                      | IC           | M                 | IC           | M                      | IC           | M                             | CI           | M                   | IC           |
| <2 ans<br>N=651        | 8.70                   | [8.55, 8.85] | 8.69              | [8.56, 8.83] | 8.77                   | [8.63, 8.90] | 8.86                          | [8.73, 8.99] | 9.35                | [9.24, 9.46] |
| 2 ans et plus<br>N=786 | 8.79                   | [8.66, 8.92] | 8.79              | [8.68, 8.89] | 9.04                   | [8.94, 9.15] | 9.03                          | [8.92, 9.14] | 9.45                | [9.37, 9.54] |

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

| Type d'hôpital                         | Recommandation hôpital |              | Qualité des soins |              | Clarté réponse médecin |              | Clarté réponse infirmier(ère) |              | Traité avec respect |              |
|--|------------------------|--------------|-------------------|--------------|------------------------|--------------|-------------------------------|--------------|---------------------|--------------|
|  | M                      | IC           | M                 | IC           | M                      | IC           | M                             | IC           | M                   | IC           |
| Services pédiatriques *<br>N=772       | 8.65                   | [8.51, 8.79] | 8.69              | [8.57, 8.81] | 8.92                   | [8.81, 9.04] | 8.95                          | [8.84, 9.06] | 9.41                | [9.32, 9.50] |
| Pédiatrie/<br>universitaire**<br>N=673 | 8.88                   | [8.74, 9.02] | 8.81              | [8.69, 8.93] | 8.92                   | [8.79, 9.05] | 8.96                          | [8.84, 9.09] | 9.41                | [9.31, 9.50] |

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 2018 et 2019**

**m** : moyenne ; **m CI** : moyenne et intervalle de confiance ; **N** : nombre de questionnaires évalués pour cette question

| Code      | Nombre de questionnaires retournés |      | Taux de réponse |       | Question 1 Moyennes<br>Collectif global : 8.76 |              |     | Question 2 Moyennes<br>Collectif global : 8.75 |              |     | Question 3 Moyennes<br>Collectif global : 8.92 |              |     | Question 4 Moyennes<br>Collectif global : 8.96 |              |     | Question 5 Moyennes<br>Collectif global : 9.41 |              |     |
|-----------|------------------------------------|------|-----------------|-------|--|--------------|-----|--|--------------|-----|--|--------------|-----|--|--------------|-----|--|--------------|-----|
|           | 2018                               | 2019 | 2018            | 2019  | 2018   | 2019         |     | 2018   | 2019         |     | 2018   | 2019         |     | 2018   | 2019         |     | 2018   | 2019         |     |
|           |                                    |      |                 |       | m  | m CI         | N   |
| <b>1</b>  | 80                                 | 57   | 38.6%           | 29.4% | 8.61   | 9.11         | 56  | 8.43   | 9.00         | 55  | 8.50   | 8.98         | 54  | 8.51   | 8.91         | 55  | 9.09   | 9.42         | 57  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [8.69, 9.53] |     |  | [8.75, 9.25] |     |  | [8.59, 9.38] |     |  | [8.48, 9.34] |     |  | [9.11, 9.73] |     |
| <b>2</b>  | 124                                | 62   | 58.5%           | 35.2% | 9.02   | 9.30         | 61  | 8.97   | 8.98         | 62  | 8.97   | 8.80         | 61  | 8.93   | 9.15         | 62  | 9.44   | 9.59         | 61  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [9.03, 9.56] |     |  | [8.65, 9.32] |     |  | [8.40, 9.20] |     |  | [8.87, 9.42] |     |  | [9.37, 9.81] |     |
| <b>3</b>  | 25                                 | 26   | 33.3%           | 35.6% | 8.76   | 8.58         | 26  | 8.92   | 8.73         | 26  | 9.08   | 9.16         | 25  | 8.96   | 9.12         | 25  | 9.44   | 9.16         | 25  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [7.54, 9.61] |     |  | [8.05, 9.41] |     |  | [8.68, 9.64] |     |  | [8.56, 9.68] |     |  | [8.50, 9.82] |     |
| <b>4</b>  | 33                                 | 27   | 38.4%           | 29.3% | 8.30   | 8.33         | 27  | 8.39   | 8.56         | 27  | 8.58   | 8.77         | 26  | 8.82   | 8.78         | 27  | 9.28   | 9.37         | 27  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [7.60, 9.07] |     |  | [7.82, 9.29] |     |  | [8.06, 9.48] |     |  | [8.02, 9.53] |     |  | [8.80, 9.94] |     |
| <b>5</b>  | 67                                 | 150  | 31.8%           | 29.9% | 8.79   | 9.09         | 148 | 8.88   | 9.03         | 145 | 8.67   | 8.94         | 145 | 8.64   | 8.88         | 145 | 9.15   | 9.44         | 147 |
|           |                                    |      |                 |       |  | [8.84, 9.34] |     |  | [8.81, 9.25] |     |  | [8.67, 9.21] |     |  | [8.61, 9.15] |     |  | [9.25, 9.62] |     |
| <b>6</b>  | 154                                | 107  | 41.1%           | 30.1% | 8.68   | 8.50         | 107 | 8.69   | 8.52         | 105 | 8.75   | 8.26         | 105 | 9.05   | 8.90         | 105 | 9.38   | 9.34         | 107 |
|           |                                    |      |                 |       |  | [8.11, 8.90] |     |  | [8.16, 8.89] |     |  | [7.88, 8.64] |     |  | [8.59, 9.22] |     |  | [9.09, 9.58] |     |
| <b>7</b>  | 110                                | 57   | 33.8%           | 32.8% | 8.75   | 8.62         | 55  | 8.62   | 8.54         | 57  | 8.96   | 8.91         | 56  | 8.90   | 8.80         | 56  | 9.31   | 9.43         | 56  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [8.07, 9.17] |     |  | [8.15, 8.94] |     |  | [8.48, 9.34] |     |  | [8.28, 9.32] |     |  | [9.15, 9.71] |     |
| <b>8</b>  | 45                                 | 30   | 39.8%           | 23.3% | 8.40   | 8.63         | 30  | 8.74   | 8.90         | 30  | 9.07   | 9.07         | 29  | 9.07   | 9.18         | 28  | 8.96   | 9.30         | 30  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [7.90, 9.37] |     |  | [8.44, 9.36] |     |  | [8.51, 9.63] |     |  | [8.52, 9.84] |     |  | [8.67, 9.93] |     |
| <b>9</b>  | 108                                | 96   | 48.0%           | 37.6% | 8.88   | 8.88         | 96  | 8.86   | 8.79         | 96  | 8.95   | 9.01         | 94  | 8.90   | 8.91         | 92  | 9.61   | 9.51         | 95  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [8.53, 9.22] |     |  | [8.49, 9.09] |     |  | [8.72, 9.30] |     |  | [8.59, 9.23] |     |  | [9.32, 9.69] |     |
| <b>10</b> | 60                                 | 95   | 34.7%           | 29.8% | 8.66   | 8.45         | 95  | 8.85   | 8.71         | 94  | 8.56   | 8.91         | 92  | 8.95   | 8.86         | 93  | 9.39   | 9.29         | 95  |
|           |                                    |      |                 |       |  | [8.06, 8.85] |     |  | [8.39, 9.04] |     |  | [8.60, 9.23] |     |  | [8.52, 9.20] |     |  | [8.99, 9.60] |     |
| <b>11</b> | 196                                | 157  | 31.4%           | 31.0% | 8.75   | 8.72         | 154 | 8.54   | 8.62         | 156 | 8.88   | 9.08         | 153 | 8.84   | 8.75         | 152 | 9.20   | 9.21         | 155 |
|           |                                    |      |                 |       |  | [8.40, 9.04] |     |  | [8.33, 8.92] |     |  | [8.84, 9.33] |     |  | [8.45, 9.05] |     |  | [8.94, 9.47] |     |

| Code      | Nombre de questionnaires retournés |      | Taux de réponse |       | Question 1 Moyennes     |              |     | Question 2 Moyennes     |              |     | Question 3 Moyennes     |              |     | Question 4 Moyennes     |              |     | Question 5 Moyennes     |              |     |
|-----------|------------------------------------|------|-----------------|-------|-------------------------|--------------|-----|-------------------------|--------------|-----|-------------------------|--------------|-----|-------------------------|--------------|-----|-------------------------|--------------|-----|
|           | 2018                               | 2019 | 2018            | 2019  | Collectif global : 8.76 |              |     | Collectif global : 8.75 |              |     | Collectif global : 8.92 |              |     | Collectif global : 8.96 |              |     | Collectif global : 9.41 |              |     |
|           |                                    |      |                 |       | 2018                    | 2019         |     | 2018                    | 2019         |     | 2018                    | 2019         |     | 2018                    | 2019         |     | 2018                    | 2019         |     |
| m         | m                                  | CI   | N               | m     | m                       | CI           | N   | m                       | m            | CI  | N                       | m            | m   | CI                      | N            | m   | m                       | CI           | N   |
| <b>12</b> | 100                                | 111  | 37.0%           | 31.7% | 8.11                    | 8.29         | 109 | 8.56                    | 8.47         | 111 | 8.70                    | 8.88         | 108 | 8.76                    | 8.82         | 108 | 9.31                    | 9.45         | 110 |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [7.92, 8.67] |     |                         | [8.16, 8.77] |     |                         | [8.56, 9.20] |     |                         | [8.53, 9.12] |     |                         | [9.27, 9.62] |     |
| <b>13</b> | 96                                 | 73   | 37.5%           | 28.6% | 9.01                    | 9.04         | 73  | 8.92                    | 8.92         | 73  | 8.85                    | 8.80         | 71  | 9.39                    | 9.34         | 71  | 9.55                    | 9.57         | 72  |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [8.63, 9.45] |     |                         | [8.56, 9.27] |     |                         | [8.36, 9.24] |     |                         | [9.06, 9.61] |     |                         | [9.36, 9.78] |     |
| <b>14</b> | 18                                 | 23   | 33.3%           | 32.9% | 8.44                    | 8.65         | 23  | 9.06                    | 8.70         | 23  | 8.72                    | 8.77         | 22  | 8.71                    | 9.00         | 23  | 9.56                    | 9.83         | 23  |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [7.93, 9.38] |     |                         | [8.00, 9.39] |     |                         | [8.04, 9.50] |     |                         | [8.49, 9.51] |     |                         | [9.67, 9.98] |     |
| <b>15</b> | 31                                 | 24   | 34.1%           | 31.6% | 8.55                    | 8.96         | 24  | 8.58                    | 8.54         | 24  | 9.35                    | 9.08         | 24  | 9.16                    | 8.88         | 24  | 9.13                    | 9.13         | 24  |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [8.40, 9.52] |     |                         | [7.87, 9.21] |     |                         | [8.54, 9.62] |     |                         | [8.24, 9.51] |     |                         | [8.52, 9.73] |     |
| <b>16</b> | 54                                 | 42   | 45.0%           | 30.0% | 8.87                    | 8.93         | 42  | 8.78                    | 9.05         | 42  | 8.89                    | 8.83         | 42  | 9.00                    | 9.00         | 42  | 9.59                    | 9.60         | 42  |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [8.54, 9.32] |     |                         | [8.70, 9.39] |     |                         | [8.38, 9.29] |     |                         | [8.64, 9.36] |     |                         | [9.29, 9.90] |     |
| <b>17</b> | 118                                | 113  | 29.2%           | 25.5% | 8.94                    | 9.00         | 112 | 8.89                    | 8.83         | 113 | 8.99                    | 9.32         | 110 | 9.15                    | 9.16         | 108 | 9.54                    | 9.59         | 112 |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [8.70, 9.30] |     |                         | [8.58, 9.08] |     |                         | [9.13, 9.50] |     |                         | [8.93, 9.38] |     |                         | [9.41, 9.77] |     |
| <b>18</b> | 11                                 | 16   | 29.7%           | 36.4% | 8.90                    | 8.56         | 16  | 9.00                    | 9.38         | 16  | 7.91                    | 9.13         | 16  | 8.55                    | 9.31         | 16  | 9.09                    | 9.56         | 16  |
|           |                                    |      |                 |       |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |
| <b>20</b> | 25                                 | 22   | 38.5%           | 25.0% | 9.20                    | 8.27         | 22  | 8.92                    | 8.09         | 22  | 9.24                    | 8.55         | 22  | 9.08                    | 8.81         | 21  | 9.80                    | 8.68         | 22  |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [7.26, 9.29] |     |                         | [7.18, 9.00] |     |                         | [7.65, 9.44] |     |                         | [8.23, 9.39] |     |                         | [7.87, 9.49] |     |
| <b>21</b> | 18                                 | 19   | 35.3%           | 25.0% | 8.61                    | 8.74         | 19  | 8.44                    | 8.53         | 19  | 8.78                    | 8.95         | 19  | 8.35                    | 8.89         | 19  | 8.89                    | 9.21         | 19  |
|           |                                    |      |                 |       |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |
| <b>22</b> | 29                                 | 9    | 29.6%           | 20.0% | 8.72                    | 9.56         | 9   | 8.72                    | 8.78         | 9   | 8.72                    | 9.00         | 9   | 8.64                    | 8.88         | 8   | 9.36                    | 9.78         | 9   |
|           |                                    |      |                 |       |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |                         |              |     |
| <b>23</b> | 24                                 | 25   | 36.4%           | 32.5% | 8.42                    | 8.04         | 25  | 8.33                    | 8.08         | 24  | 9.04                    | 8.54         | 24  | 9.39                    | 9.46         | 24  | 9.50                    | 9.32         | 25  |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [7.11, 8.97] |     |                         | [7.08, 9.08] |     |                         | [7.65, 9.43] |     |                         | [9.09, 9.83] |     |                         | [8.90, 9.74] |     |
| <b>24</b> | 30                                 | 24   | 45.5%           | 26.7% | 8.17                    | 8.08         | 24  | 8.43                    | 8.38         | 24  | 8.57                    | 9.08         | 24  | 8.76                    | 8.88         | 24  | 9.20                    | 9.42         | 24  |
|           |                                    |      |                 |       |                         | [7.15, 9.02] |     |                         | [7.72, 9.03] |     |                         | [8.61, 9.55] |     |                         | [8.32, 9.43] |     |                         | [8.90, 9.93] |     |

| 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 : 8.76 |       |    | Collectif global : 8.75 |      |    | Collectif global : 8.92 |       |    | Collectif global : 8.96 |       |    | Collectif global : 9.41 |       |    |
|      | 2018                               | 2019 | 2018            | 2019  | 2018                    | 2019  |    | 2018                    | 2019 |    | 2018                    | 2019  |    | 2018                    | 2019  |    | 2018                    | 2019  |    |
|      |                                    |      |                 | m     | m CI                    | N     | m  | m CI                    | N    | m  | m CI                    | N     | m  | m CI                    | N     | m  | m CI                    | N     |    |
| 25   | 35                                 | 15   | 53.8%           | 25.4% | 7.62                    | 7.20  | 15 | 7.65                    | 8.00 | 15 | 8.09                    | 8.14  | 14 | 7.94                    | 8.40  | 15 | 9.06                    | 8.67  | 15 |
| 26   | 22                                 | 13   | 53.7%           | 36.1% | 8.00                    | 9.17  | 12 | 8.14                    | 8.92 | 13 | 8.36                    | 9.15  | 13 | 8.68                    | 9.38  | 13 | 9.50                    | 9.46  | 13 |
| 27   | 5                                  | 6    | 18.5%           | 25.0% | 9.80                    | 9.83  | 6  | 9.40                    | 9.83 | 6  | 9.00                    | 9.83  | 6  | 9.00                    | 9.83  | 6  | 9.40                    | 10.00 | 5  |
| 28   | 12                                 | 8    | 31.6%           | 25.8% | 9.00                    | 8.38  | 8  | 9.27                    | 8.38 | 8  | 9.08                    | 8.29  | 7  | 9.18                    | 8.43  | 7  | 9.67                    | 8.75  | 8  |
| 29   | 10                                 | 10   | 38.5%           | 27.8% | 8.40                    | 9.20  | 10 | 8.00                    | 9.20 | 10 | 8.10                    | 9.20  | 10 | 8.40                    | 8.70  | 10 | 9.10                    | 10.00 | 10 |
| 30   | 40                                 | 2    | 40.0%           | 14.3% | 9.43                    | 9.50  | 2  | 9.32                    | 9.50 | 2  | 9.62                    | 10.00 | 2  | 8.95                    | 9.50  | 2  | 9.67                    | 10.00 | 2  |
| 31   | 11                                 | 14   | 52.4%           | 40.0% | 9.36                    | 9.36  | 14 | 9.45                    | 9.43 | 14 | 9.45                    | 9.54  | 13 | 9.45                    | 9.43  | 14 | 9.82                    | 9.64  | 14 |
| 32   | 2                                  | 4    | 18.2%           | 40.0% | 9.50                    | 9.75  | 4  | 9.00                    | 9.75 | 4  | 9.00                    | 9.75  | 4  | 9.50                    | 10.00 | 3  | 10.00                   | 10.00 | 4  |
| 33   | 4                                  | 3    | 33.3%           | 17.6% | 9.00                    | 10.00 | 3  | 9.00                    | 9.67 | 3  | 9.00                    | 9.67  | 3  | 8.75                    | 10.00 | 2  | 9.50                    | 10.00 | 2  |
| 34   | 7                                  | 5    | 36.8%           | 31.3% | 9.57                    | 9.00  | 5  | 9.57                    | 9.40 | 5  | 9.71                    | 9.60  | 5  | 9.00                    | 9.00  | 5  | 10.00                   | 9.60  | 5  |

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

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

### Satisfaction des parents concernant le séjour hospitalier de leur enfant

Veillez 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](http://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<br>Médecine somatique aiguë, Parents<br>Rapport comparatif national, mesure 2019  |
| Année   | Juin 2020   |
| Auteurs   | Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne<br>Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté Lausanne<br><br>Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ  |
| Membres du groupe qualité satisfaction des patients | Dr med Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève<br>Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno<br>Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau<br>Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis<br>Prof Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung u. Universität Luzern<br>Janick Gross, Hôpital fribourgeois, Fribourg<br>Dr Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich<br>Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie<br>Dr phil. Tima Plank, Kantonsspital Graubünden<br>PD Dr med Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich<br>Stephan Tobler, Kliniken Valens<br>PD Dr med Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic, Leukerbad<br>Eric Veya, CNP - Centre Neuchâtelois de Psychiatrie |
| Traduction  | Version allemande : Sabine Dröschel<br>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)<br>Mme Daniela Zahnd<br>Bureau de l'ANQ<br>Weltpoststrasse 5, 3015 Berne<br>T 031 511 38 40 , <a href="mailto:daniela.zahnd@anq.ch">daniela.zahnd@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)  |
| Validation  | Ce rapport national comparatif 2019 a été validé par le groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ en mars 2020  |