Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique · Lausanne

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

Rapport comparatif national

Mesure 2021

Mars 2022, Version 1.0

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 0

Sommaire

Résumé 3

1 Introduction 4

1.1 Contexte 4

1.2 Objectifs du rapport 4

2 Méthode 5

2.1 Population 5

2.2 Mesures 5

2.3 Analyses statistiques 5

3 Résultats 7

3.1 Description de l'échantillon 7

3.1.1 Taux de réponse 7

3.1.2 Caractéristiques des enfants (âge, genre, type d'assurance) et langue du questionnaire 10

3.2 Satisfaction des parents d'enfants (<16 ans) hospitalisés en médecine somatique aigue : résultats principaux 13

3.3 Evolution 2013–2021 du niveau de satisfaction des parents 16

3.4 Résultats stratifiés 18

3.4.1 Âge des enfants 18

3.4.2 Type d'hôpital/service 19

3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction 20

4 Conclusion 27

Bibliographie 29

Liste des Figures 30

Liste des Tableaux 30

Annexes 31

Mentions légales 36

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 8ème fois depuis 2013. Depuis 2019, cette enquête est organisée tous les deux ans au printemps. En raison de la pandémie de Covid-19 la mesure a eu lieu en juin 2021, plutôt qu'en avril de la même année comme prévu initialement. Ce rapport présente une analyse des données de l'enquête 2021, ainsi que des comparaisons avec les résultats des mesures précédentes.

Depuis 2019, le centre de logistique de mesure w hoch 2 transmet les questionnaires aux institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fournit aux cliniques l'accès en ligne des résultats. De plus, les répondant·e·s peuvent choisir le format de réponse : papier ou en ligne.

Le taux de réponse en 2021 est le plus bas depuis 2013 : 28.0%. Il est ainsi inférieur à celui de 2019 de 2.1 points de pourcentage, et de 15,3 points de pourcentage par rapport à la première mesure en 2013. Environ 1/5 participant·e·s a utilisé le questionnaire en ligne ; cette proportion a plus que doublé depuis 2019. La plupart des caractéristiques sociodémographiques des enfants sont restées globalement stables depuis le début des mesures, à l'exception de l'âge qui diminue.

Le niveau de satisfaction est toujours très élevé, puisqu'il est supérieur à huit points sur dix (>8.8) pour toutes les questions. Tout comme en 2019, la question 5 concernant le traitent respectueux de l'enfant obtient le plus haut niveau de satisfaction, alors que les questions 1 et 2, concernant la recommandation de l'hôpital et respectivement la qualité des soins prodigués à l'enfant, obtiennent les scores les moins élevés. Les comparaisons dans le temps montrent des niveaux de satisfaction globalement assez stables.

Les proportions de réponses problématiques (niveau 0-4 sur une échelle de 0 – 10) sont très faibles. C'est la question 1 sur la recommandation de l'hôpital qui a obtenu la plus grande proportion de réponses problématiques (4.3%).

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, respectivement traité avec respect) la quasi-totalité des hôpitaux ne se différencie pas de la moyenne globale du collectif et se situe à l'intérieur des limites de contrôle à 95%. Concernant les questions 1 à 3, la grande majorité des hôpitaux présente également des niveaux de satisfaction comparables à la moyenne globale (entre 88.9% et 83.3%), mais la variabilité des moyennes est un peu plus élevée, avec moins de cinq hôpitaux qui présentent des valeurs en dehors des limites de contrôle à 95%.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant la limite suivante : 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. Seul le suivi de ces caractéristiques pour l'échantillon des répondant·e·s 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 patient·e·s 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 [2]. Ainsi, les hôpitaux et les cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. Prévue en avril 2021, l'enquête a finalement eu lieu en juin 2021 à cause de la pandémie de Covid-19. Pour rappeler visuellement ce changement, une ligne en pointillés verticale a été introduite dans les graphiques présentant des comparaisons temporelles. Hormis ce changement dans l'agenda, en 2021, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2013, conformément au concept d'évaluation de l'ANQ [3, 4]. La prochaine mesure est prévue pour avril 2023.

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 2021 et de comparer ces résultats à ceux des mesures 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[1] âgés de 0 à 15 ans hospitalisés en soins somatiques aigus et sortis en juin 2021 d'un (a) service pédiatrique d'hôpital de soins aigus ou (b) d'un hôpital pédiatrique ou service pédiatrique d'hôpital universitaire[2]. 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 papier envoyé par courrier postal. 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) ;
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 eu lieu en juin, les enfants par exemple âgés de 2 ans ont entre 1 an et 6 mois et 2 ans et 6 mois. Cette différence se retrouve dans toutes les catégories d'âge. Pour les enquêtes antérieures à 2021, les valeurs limites sont différentes, puisque les enquêtes avaient lieu au mois de septembre. Dans ce cas, les enfants par exemple âgés de 2 ans avaient entre 1 an et 9 mois et 2 ans et 9 mois.

[1] Dans ce rapport, le terme « enfant » désigne tout·e patient·e éligible de 0 à 15 ans hospitalisé·e dans un hôpital/service suisse ayant une activité stationnaire de pédiatrie.
[2] 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.

Des comparaisons dans le temps sont présentées pour toutes ces variables et pour les années de l'enquête (2013 à 2021 pour le taux de réponses et 2017 à 2021 pour les données sociodémographiques).

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. Pour toutes les questions de satisfaction, les moyennes de chaque clinique n'ont pas été l'objet d'ajustements pour les facteurs confondants (e.g., genre, âge), puisqu'aucune information relative à ces facteurs concernant les répondant·e·s (i.e. les parents) n'est connue.

Comparaisons dans le temps
Des comparaisons dans le temps (2013-2021) 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 sur le 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 2021 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 [6, 7]. 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. De plus, pour la mesure 2021, les questionnaires complètement vides (c.-à-d. sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été exclus de la base de données (n = 14, représentant le 1,0% du total des questionnaires retournés). Cette décision a été prise en accord avec l'ANQ pour assurer un traitement homogène de ce type de questionnaires dans toutes les enquêtes de satisfaction.

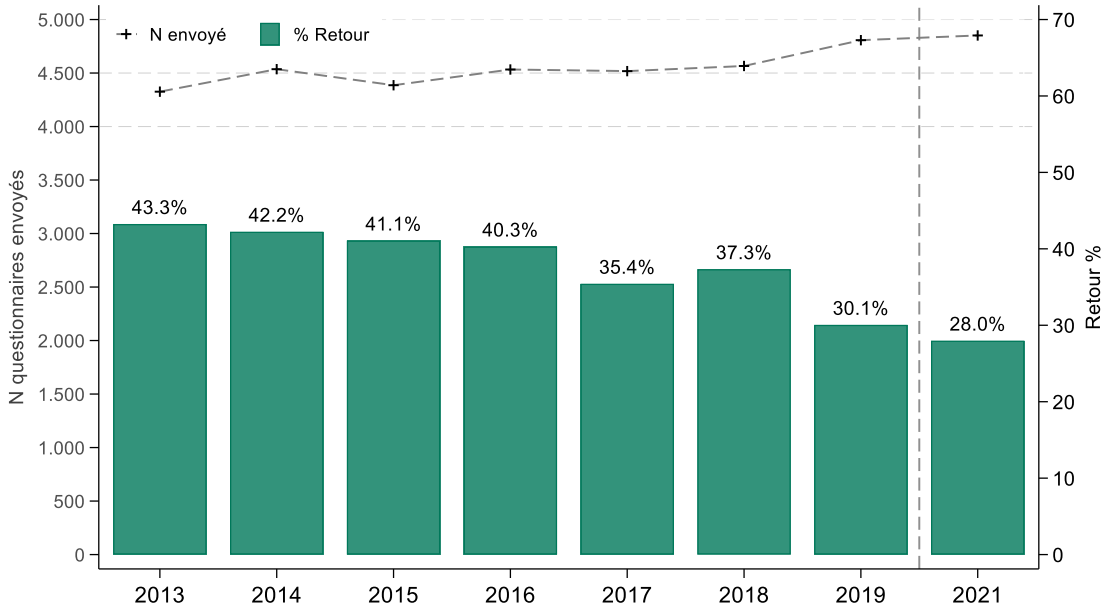
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponse

En 2021, 30 hôpitaux/services ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. Sur les 4'851 (2019 : 4'807) questionnaires envoyés en juin 2021, 1'358 ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 28.0% (variation du taux de réponse entre un minimum de 8.3% et un maximum de 66.7% ; en 2019 : entre 14.3% et 40.0%). La Figure 1 montre que le taux de réponse à cette enquête diminue légèrement et de manière constante depuis 2013. En 2021, il est moins élevé que celui de 2019 (30.1%, -2.1 points de pourcentage), alors que le nombre de questionnaires envoyés a augmenté légèrement (+44 questionnaires), et le plus bas depuis le début des mesures en 2013 (Figure 1). Douze hôpitaux/services ont renvoyé moins de 20 questionnaires.

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés, 2013–2021



Le 19.4% du collectif des participant·e·s (n = 264) a choisi de répondre au questionnaire en ligne ; cette proportion a plus que doublé par rapport à 2019 (7.0%). En fait, cette option a été choisie par un maximum de 38.9% des répondant·e·s d'un même hôpital/service parmi ceux ayant renvoyé plus de 10 questionnaires.

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, 2021

Type d'hôpital	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour (%)
Service pédiatrique d'hôpitaux de soins aigus	2'274	707	31.1
Hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires	2'577	651	25.3
Total	4'851	1'358	28.0

Le 96.5% des questionnaires retournés contenaient une réponse valide à chaque question de satisfaction et le 94,6% 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 2019 et 2021 sont présentées dans les figures 2 et 3.

Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2021

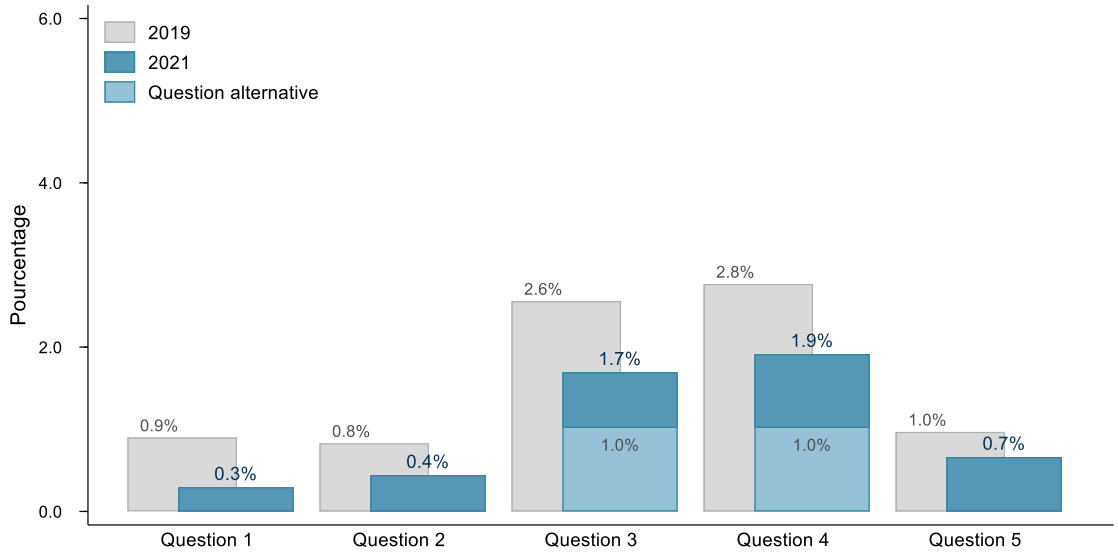
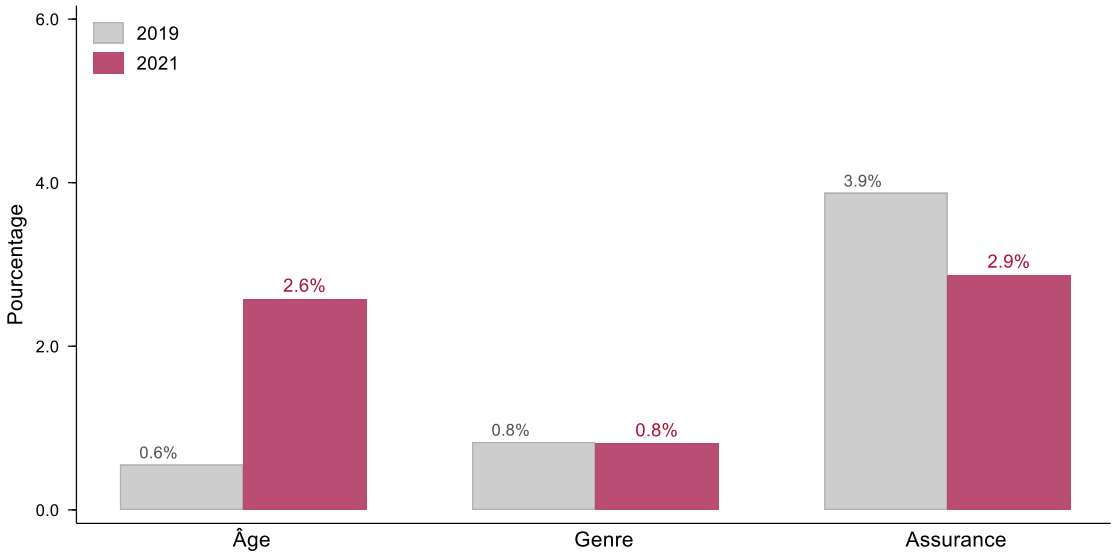


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021



Commentaires :

- Le taux de retour global (28.0%) continue de baisser depuis 2013 et est désormais inférieur à 30%.
- La proportion des personnes qui ont choisi de répondre en ligne a plus que doublé depuis la dernière enquête et se situe désormais à 19.4% des questionnaires récoltés et non complètement vides.
- La qualité des données s'est quelque peu améliorée par rapport à 2019, avec 3.5% des répondant·e·s qui n'ont pas répondu à au moins une question de satisfaction (2019 : 6.2%). Pour les questions de satisfaction individuelles, le taux de réponses manquantes a légèrement diminué par rapport à 2019 (entre -0.3% et -0.9%), ainsi que pour le type d'assurance (-1.0%). Néanmoins, la décision d'exclure les questionnaires complètement vides peut expliquer cette amélioration. Il faut cependant remarquer que pour la variable âge la proportion de données manquantes a augmenté (+ 2.0 points de pourcentage) et qu'elle est restée stable pour le genre.

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

Les figures 4 à 8 présentent les résultats pour les variables âge, genre, type d'assurance et langue du questionnaire pour chaque année d'enquête depuis 2017.

L'âge des enfants présenté dans les graphiques ci-dessous correspond à la différence entre l'année de naissance indiqué dans le questionnaire et l'année de mesure; il s'agit d'une approximation. L'enquête ayant eu lieu en juin 2021, les enfants du groupe des « 0 an » de la Figure 5, par exemple, sont nés entre janvier et juin 2021 et ont entre 0 et 6 mois. Par contre, lors des enquêtes précédentes, qui avaient lieu en septembre, les enfants de ce groupe étaient nés entre janvier et septembre de la même année et avaient entre 0 et 9 mois : ceci limite quelque peu la comparabilité entre les mesures.

En 2021, l'âge moyen est de 4.3 ans et l'âge médian est de 2 ans (tableau 3 en annexe).

Figure 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2017-2021

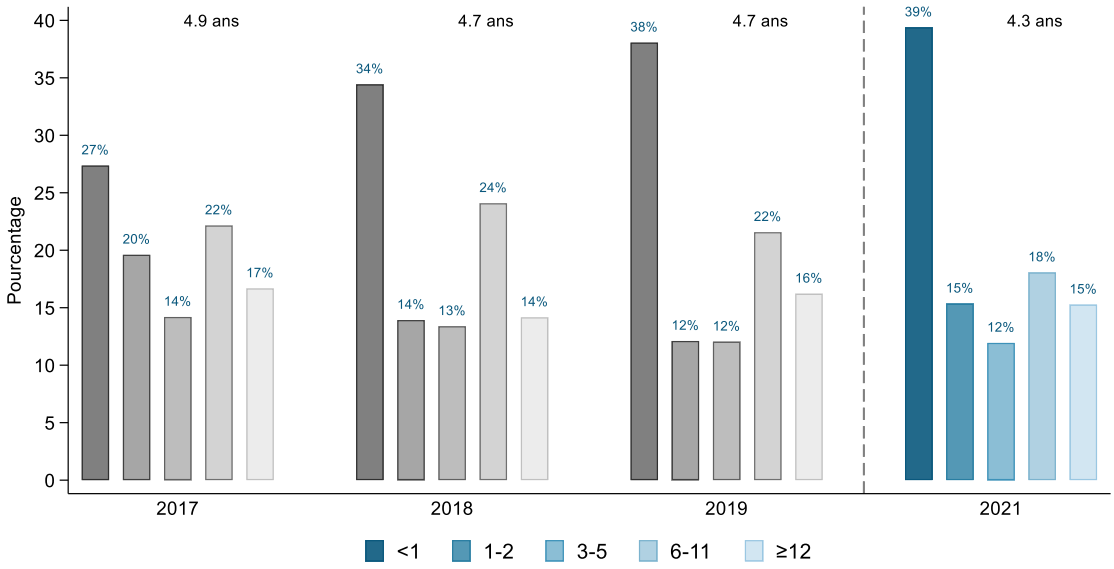
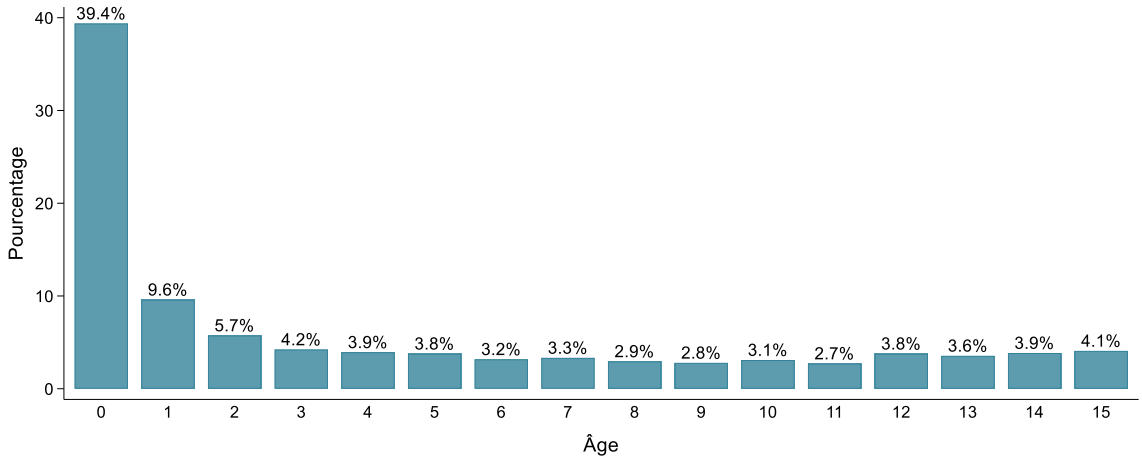


Figure 5 : Distribution de l'âge des enfants, 2021



Commentaire :

- La distribution des classes d'âge a sensiblement changé au cours des années, avec la catégorie des enfants de moins d'une année qui a pris plus d'importance (Figure 4).
- Le groupe des enfants les plus jeunes (catégorie des « 0 ans») est d'ailleurs le plus représenté (39.4%, Figure 5).

Figure 6 : Distribution du genre des enfants, 2017–2021

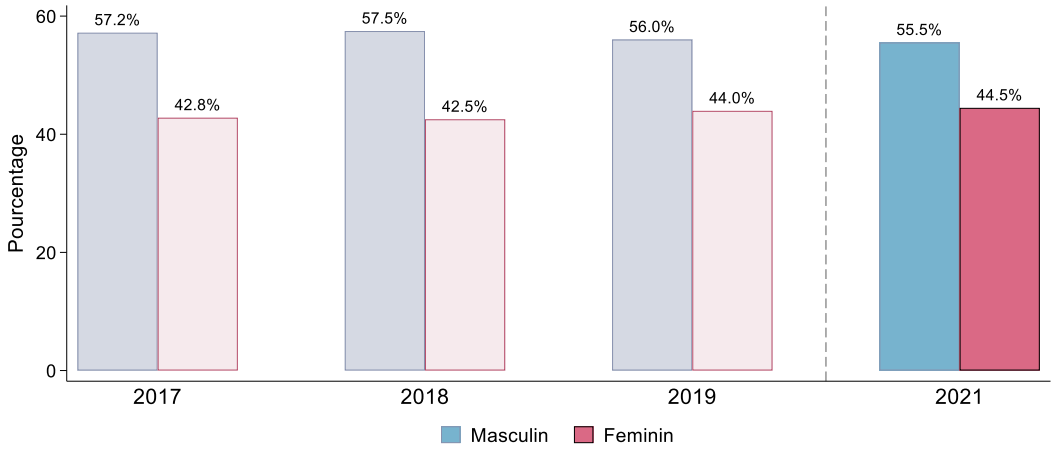
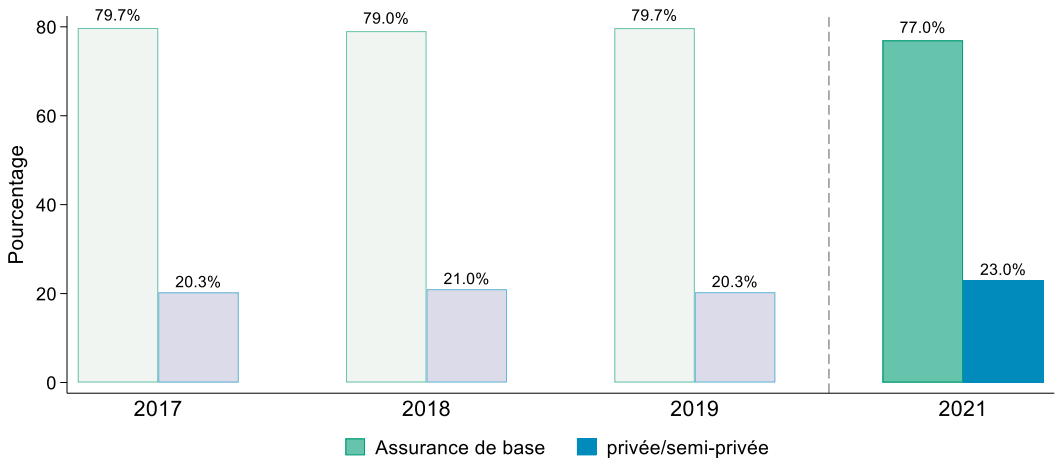


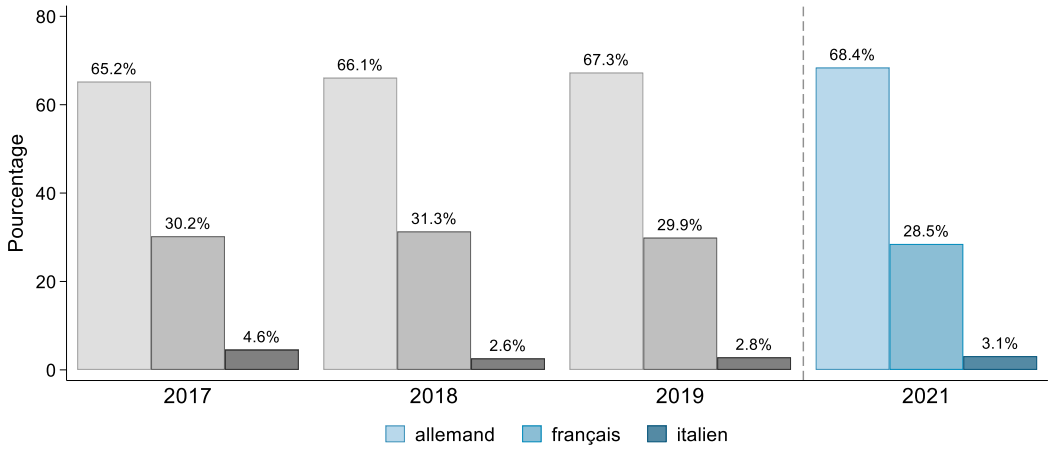
Figure 7 : Distribution du type d'assurance des enfants, 2017–2021



Commentaires :

- La proportion de filles en 2021 est de 44.5% et est restée assez stable depuis 2017 (-1.7%).
- La proportion d'assuré·e·s en privés/semi-privés est restée assez stable depuis 2017 (+2.7%).

Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2017–2021



Commentaires :

- Les proportions de questionnaires retournés selon la langue sont restées globalement stables entre 2019 et 2021. On remarque une légère augmentation de la proportion des questionnaires en allemand entre 2017 et 2021 (+3.2 points de pourcentage).

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

Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions de satisfaction et leurs intervalles de confiance à 95% respectifs, ainsi que les taux de réponses problématiques en 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 réponses valides disponibles relatives aux questions mesurant le niveau de satisfaction des répondant·e·s en Suisse.

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

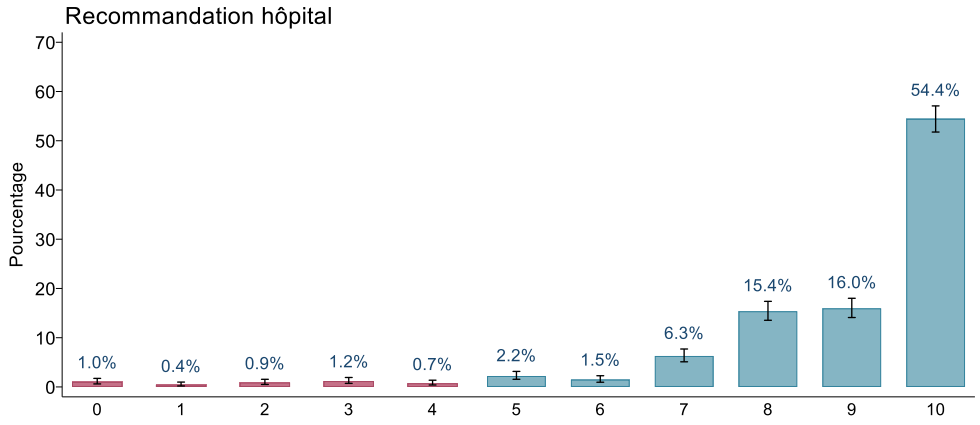


Figure 10 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 2

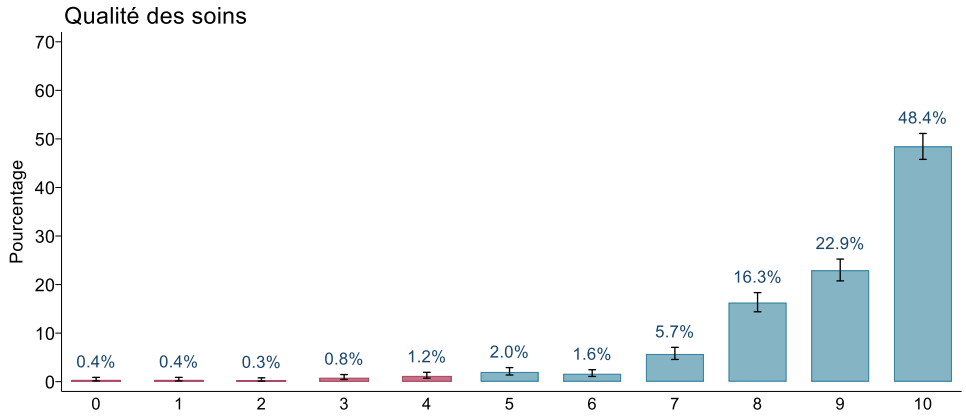


Figure 11 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 3

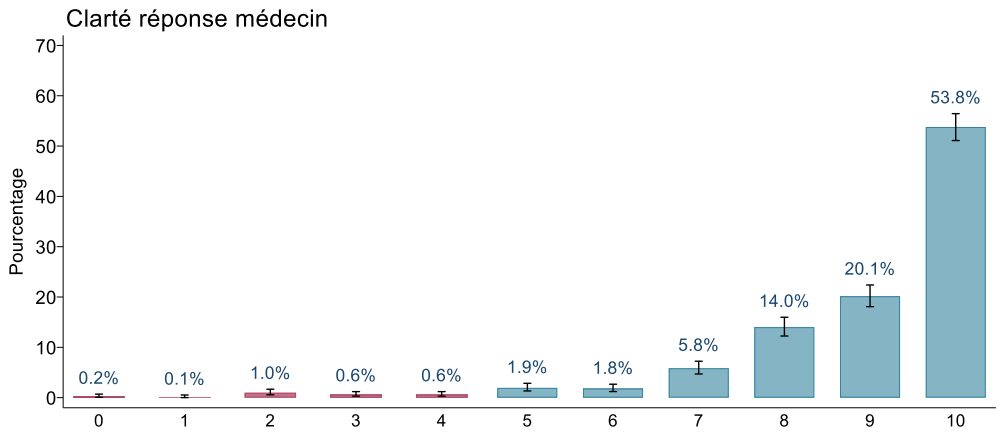


Figure 12 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 4

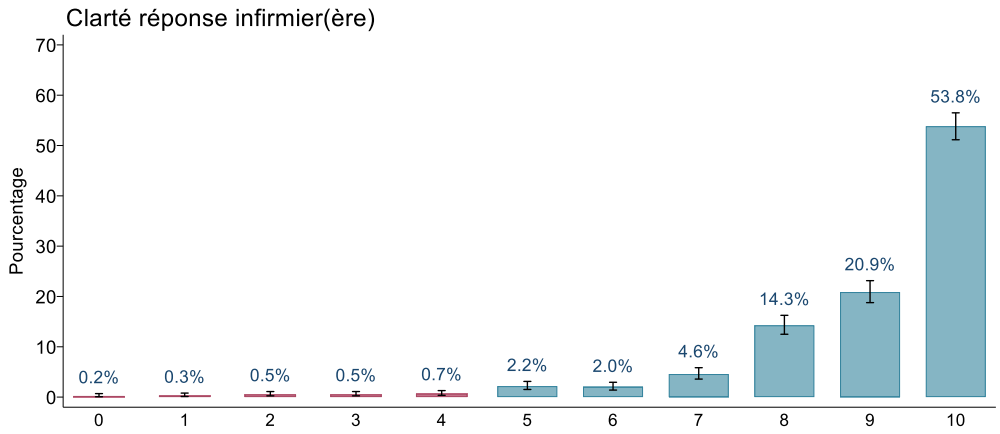


Figure 13 : Niveau de satisfaction des parents pour la question 5

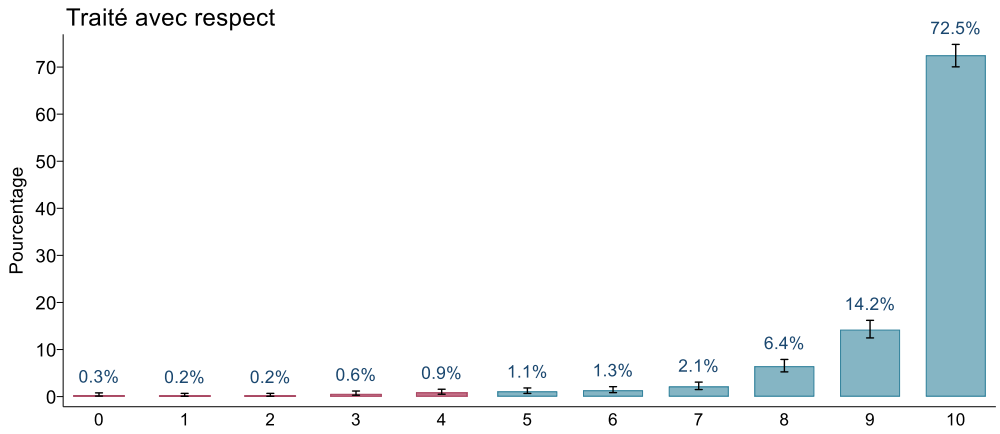


Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2021

Nombre de questionnaires retournés : 1'358	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques*	Sans réponse (N= 1'358) miss.	alt.
1. Recommanderiez-vous cet hôpital à votre famille ou à vos amis ?	1'354	8.83	[8.73, 8.93]	4.3%	0.3%	
2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ?	1'352	8.89	[8.80, 8.97]	3.0%	0.4%	
3. Quand vous avez posé des questions importantes à un médecin au sujet de votre enfant, avez-vous reçu des réponses compréhensibles pour vous ?	1'335	8.99	[8.90, 9.07]	2.5%	1.7%	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 ?	1'332	9.01	[8.93, 9.09]	2.3%	1.9%	1.0%
5. Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité au cours de son séjour à l'hôpital ?	1'349	9.39	[9.32, 9.47]	2.2%	0.7%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats
Réponses problématiques : proportion des cinq modalités de réponses exprimant les niveaux de satisfaction les plus bas
*Les chiffres ayant été arrondis les sommes peuvent ne pas concorder exactement.
Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché
Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas posé de questions » (Question 3 et 4).

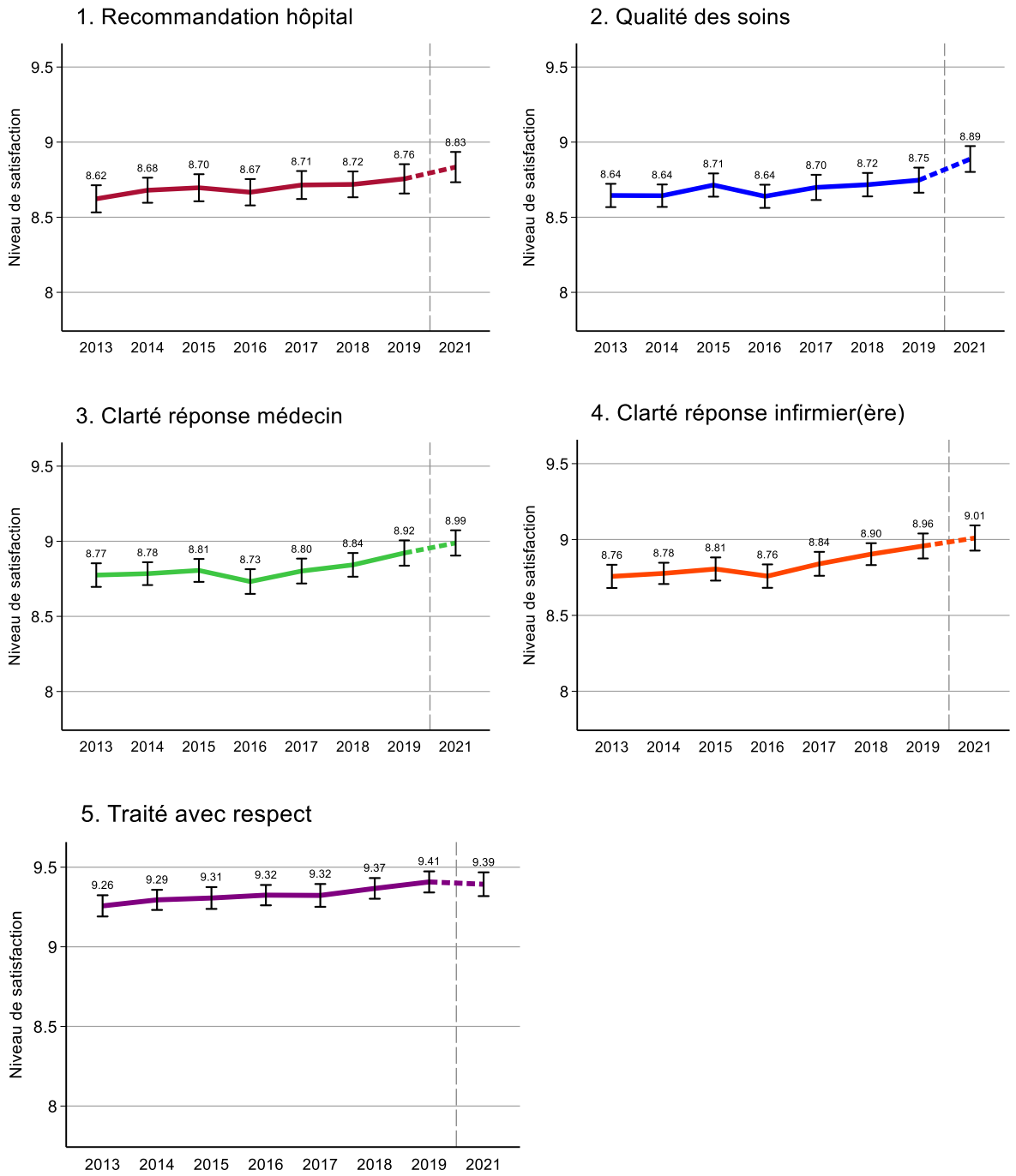
Commentaires :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé, supérieur à 8,8 points sur 10.
- La question 5 (Traité avec respect) obtient le plus haut niveau de satisfaction avec un score de 9,39 ; pour les quatre autres questions, les niveaux de satisfaction sont très similaires et se situent entre 8,83 et 9,01.
- La proportion de modalités de réponses maximales (9 ou 10) est la plus élevée (près de 86,7%) pour la question concernant le fait d'être traité avec respect (question 5) et les moins élevées (70,4% et 71,7%, respectivement) pour les questions 1 et 2 (la recommandation de l'hôpital, respectivement 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 (4.3%), suivie de la question 2 sur la qualité des soins (3,0%).
- Peu de réponses sont manquantes (entre 0,3% et 1,9%) ; pour les questions 3 et 4, le 1,0% des participant·e·s ont coché la réponse alternative dans les deux cas (cf. annexes : questionnaire).

3.3 Evolution 2013–2021 du niveau de satisfaction des parents

Les moyennes 2013-2021 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 plus lisible 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, 2013-2021



Commentaires :

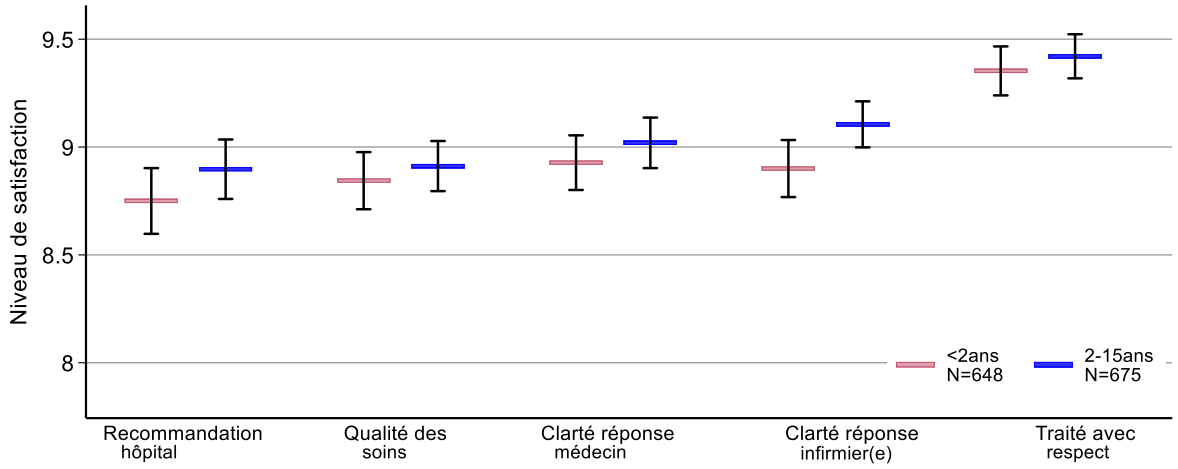
- Les moyennes du niveau de satisfaction ne diffèrent guère au cours du temps, avec toutefois une tendance vers une augmentation de la satisfaction depuis 2013. Cependant, cette augmentation est davantage visuelle, puisque les moyennes de satisfaction ne varient en effet que très peu en valeur absolue, avec un niveau de satisfaction qui augmenté d'à peine 0.25 points au maximum depuis 2013, sur une échelle de 0 à 10.

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%

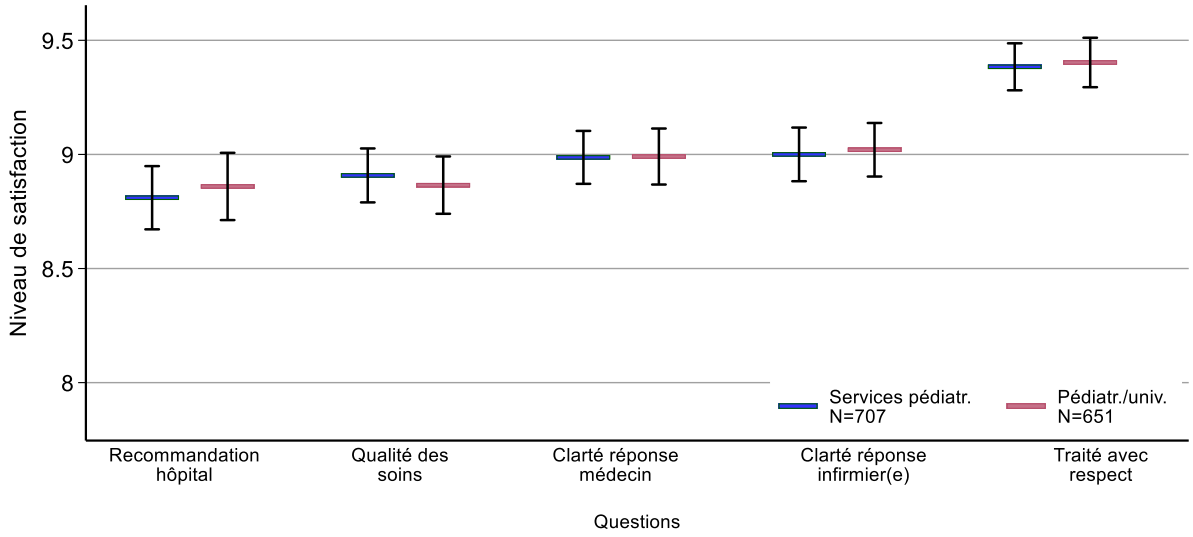
Commentaires :

- 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 très faibles, 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

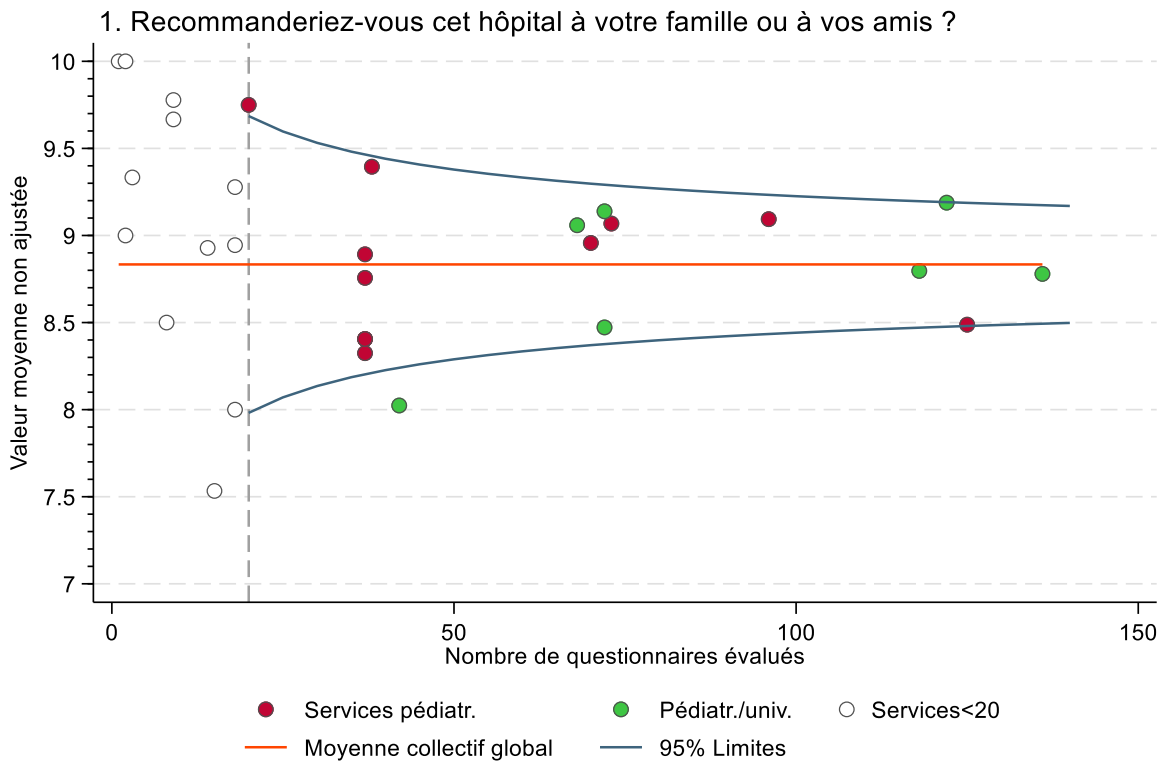
Les figures 17 à 21 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux/services au moyen de graphiques en entonnoir *(funnel plots)* ; ces derniers représentent les moyennes de tous les hôpitaux/services, pour les questions 1 à 5 séparément.

Aide à l'interprétation des graphiques en entonnoir

- Les valeurs des moyennes de satisfaction non-ajustées 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 10,0.
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires évalués.
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle à 95% [3] (*control limits*, selon Spiegelhalter [6]). L'intervalle entre ces deux limites est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retournés 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 d'ajustement, plus elle se situera à 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.

[3] 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'un hôpital/clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées, N=1'354)

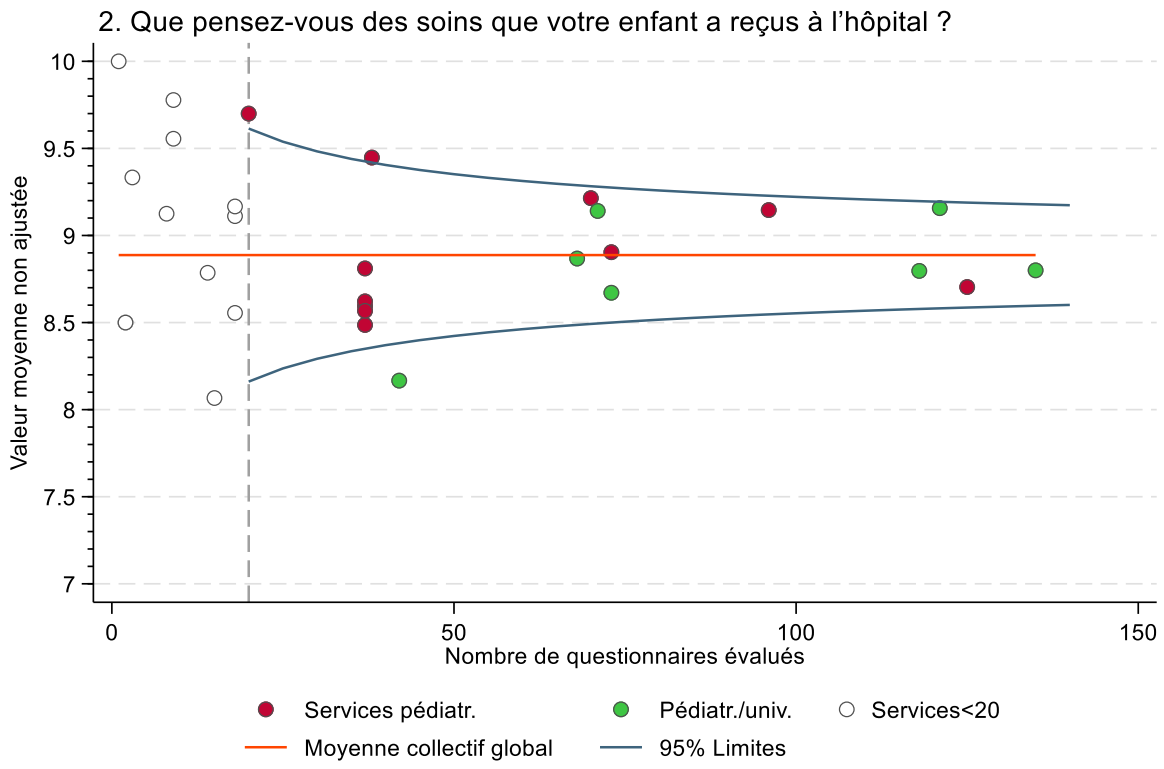


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 18 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8.02 ; et la valeur la plus élevée de 9.75 (écart max de 1.73) ; la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 8.83.

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'352)

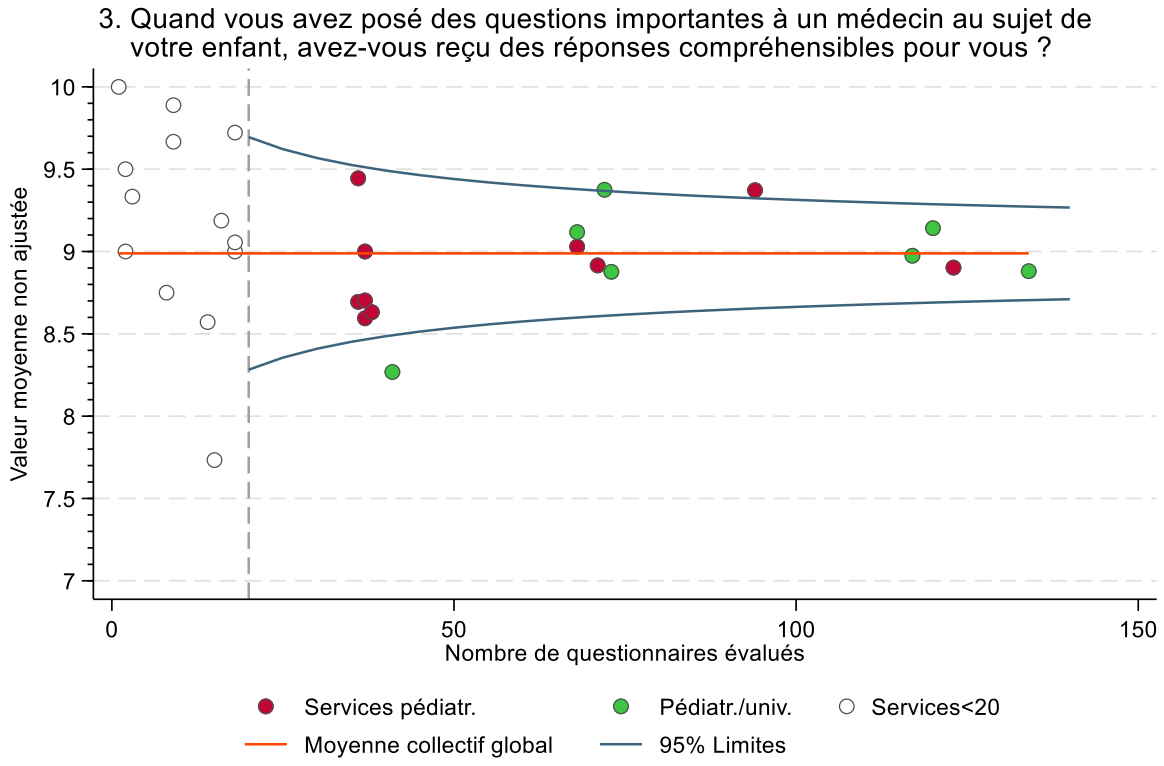


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 18 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8.17 ; et la valeur la plus élevée de 9.70 (écart max de 1.53) ; la moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 8.89.

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'335)

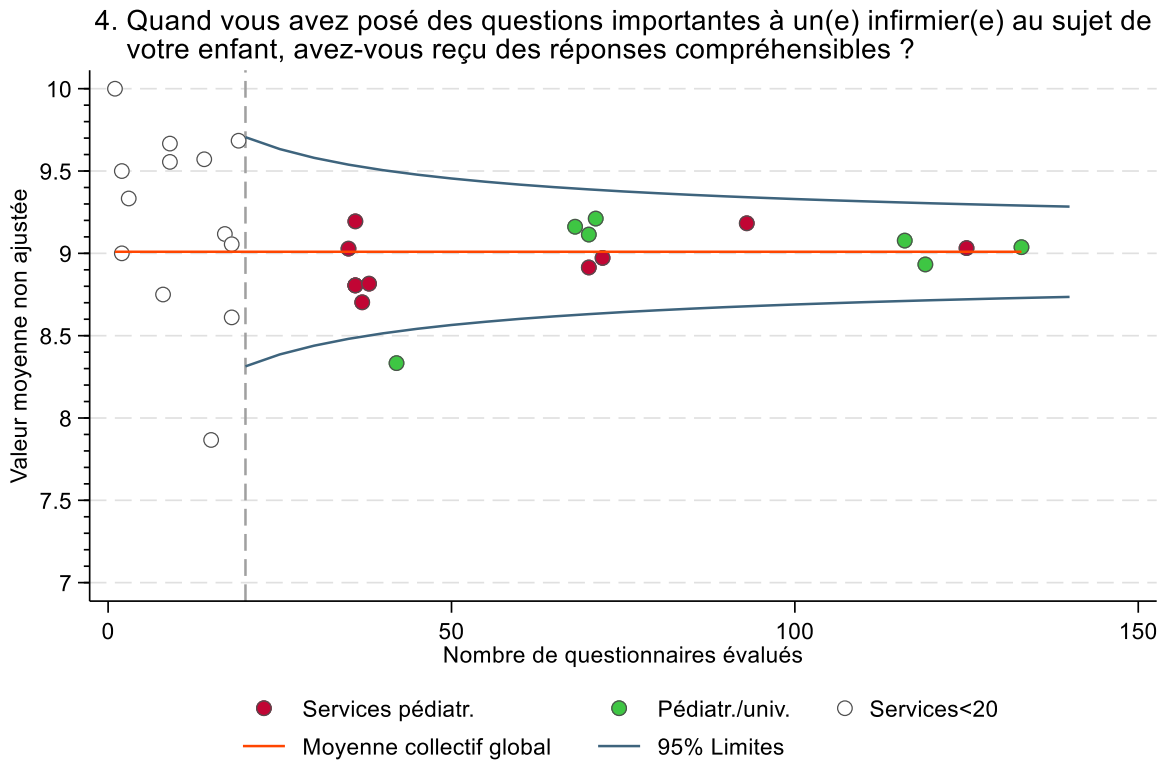


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 17 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8.27 ; et la valeur la plus élevée de 9.44 (écart max de 1.17) ; la moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 8.99.

Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'332)

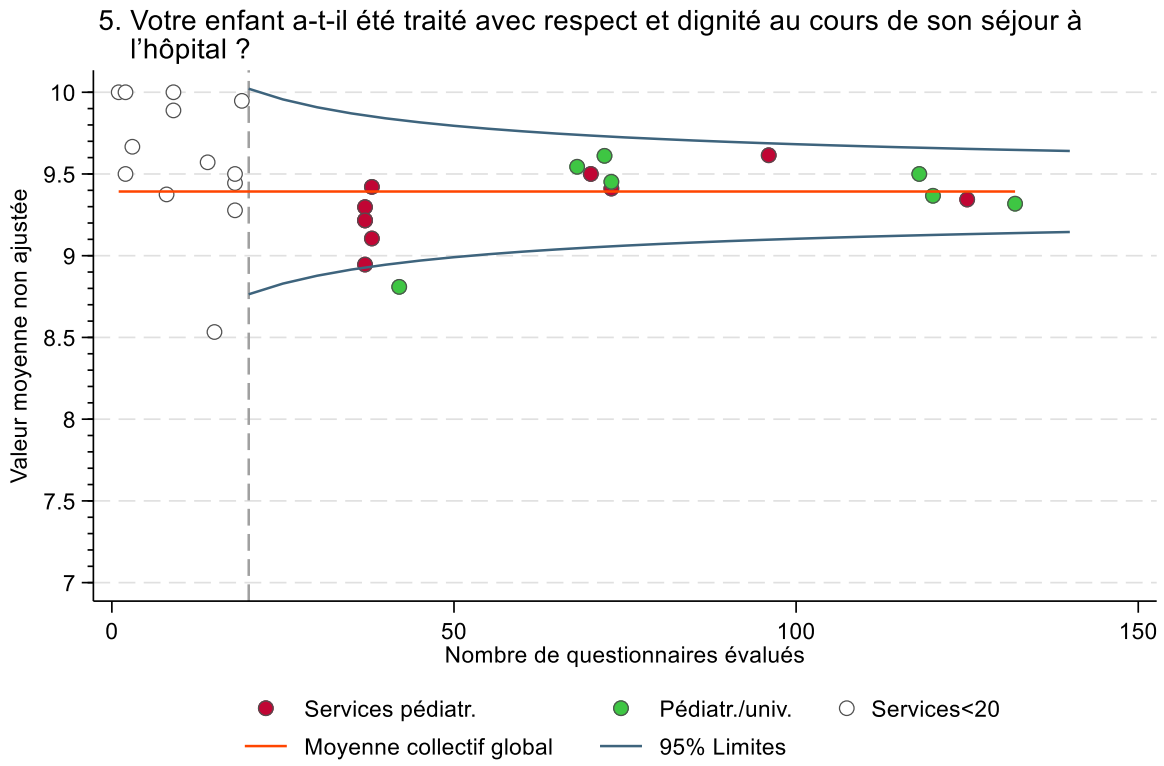


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des services pédiatriques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 17 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8.33 ; et la valeur la plus élevée de 9.21 (écart max 0.9) ; la moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 9.01.

Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'349)



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 17 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 8.81 ; et la valeur la plus élevée de 9.61 (écart max de 0.80) ; la moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 9.39.

Commentaires concernant les cinq graphiques en entonnoir incluant les hôpitaux/services avec ≥20 réponses :

- Dans chacun des graphiques, la grande majorité des valeurs se situe entre les deux bornes à 95%. Un petit nombre d'hôpitaux/services (en général de 1 à 3) se trouve toutefois à l'extérieur, en-dessous ou au-dessus de l'entonnoir à 95%, ce qui indique des différences de satisfaction (par rapport à la moyenne du collectif global) qui ne seraient pas dues au hasard.
- La dispersion des valeurs la plus importante concerne la question 1 (recommandation hôpital) avec un écart de 1.73 (échelle de 0-10) pour les hôpitaux/services avec plus de 20 réponses. Cependant l'écart observé pour la question 2 (qualité des soins) est à peine moins grand (1.58). L'écart maximal pour la question 5 n'est par contre que de 0,80 points sur l'échelle.
- La moyenne ajustée la plus élevée observée pour un hôpital/service (avec ≥20 réponses) est de 9.75, pour la question 1 (recommandation de l'hôpital), et la moins élevée est de 8.02, également pour la question 1.
- Pour 13 hôpitaux/services, les niveaux de satisfaction ajustés pour les questions 3, 4 et 5 sont basés sur moins de 20 réponses : ils ne doivent donc pas être comparés à la valeur moyenne non ajustée et doivent être interprétés avec prudence (12 hôpitaux/services pour les questions 1 et 2).
- Des fluctuations aléatoires importantes (tant pour les valeurs moyennes ajustées que non ajustées) sont généralement observées pour des hôpitaux/services qui ont un petit nombre de réponses. Il n'est donc pas avisé de comparer statistiquement leurs valeurs moyennes à la moyenne du collectif.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes varie entre 1'332 (question 4) et 1'354 (question 1) ce qui correspond respectivement à 98.1% et 99.7% des 1'358 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes.

4 Conclusion

L'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ des parents d'enfants (0 à 15 ans) hospitalisés en soins somatiques aigus est réalisée annuellement depuis 2013 et une année sur deux depuis 2019. Initialement prévue en avril 2021, l'enquête a été reprogrammée pour juin 2021 à cause de la pandémie de Covid-19. Ce rapport présente une analyse des données de cette enquête pour l'année 2021, ainsi que des comparaisons avec les résultats des mesures précédentes.

Le taux de réponse de l'enquête 2021 (28,0%) est le taux le plus bas atteint depuis la première enquête de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés de 2013. On a observé presque chaque année un léger recul du taux de réponse (taux de réponse de 2013 : 43.3%). Ce taux est encore plus bas pour les services pédiatriques des hôpitaux (25.3%) et un peu au-dessus de 30% pour les hôpitaux pédiatriques et services pédiatriques des hôpitaux universitaires. Le choix d'exclure les questionnaires complètement vides a eu un impact sur la baisse du taux de réponses (-1.0%), mais il n'explique pas à lui seul ce résultat. De plus, une baisse régulière du taux de retour est également observée pour les autres enquêtes nationales de l'ANQ.

Les caractéristiques sociodémographiques des enfants (âge, genre et assurance au moment de l'hospitalisation), sont restées globalement assez stables depuis 2017.

Le niveau de satisfaction est toujours très élevé, puisqu'il est supérieur à huit points sur dix pour toutes les questions de satisfaction. La question 5, concernant le fait que l'enfant a été traité avec respect, obtient le plus haut niveau de satisfaction (9.39), alors que les questions 1 et 2, concernant la recommandation de l'hôpital, respectivement la qualité des soins prodigués à l'enfant, obtiennent les scores les moins élevés (8.83 et 8.89 respectivement) ; les questions 3 et 4, concernant les réponses compréhensibles des médecins, respectivement des infirmières et des infirmiers. obtiennent des scores similaires (8.99 et 9.01, respectivement). Il faut souligner que les résultats pour les questions 1-4 sont très proches. Les comparaisons dans le temps montrent que ces résultats sont globalement stables depuis 2013. Avec des niveaux de satisfaction aussi élevés, et ce depuis plusieurs années, on ne peut guère identifier de potentiel d'amélioration. Les taux de réponses problématiques sont également bas : le taux le plus élevé étant de 4.3% pour la question 1 (recommandation de l'hôpital).

Les résultats stratifiés selon les deux variables disponibles (âge des enfants et type d'hôpital/service) montrent de légères 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 le nombre d'hôpitaux/services se situant hors des limites de contrôle de 95% reste faible : ceci concerne moins de 5% des hôpitaux/services. Dans ces cas, le hasard seul ne peut expliquer ces différences. Cependant, la nécessité de disposer d'au moins 20 questionnaires avec des réponses valides pour ces analyses limite le nombre d'hôpitaux/services pris en compte, diminuant ainsi les variations des données autour de la moyenne. Cet aspect peut expliquer pourquoi on retrouve si peu de points situés en dehors des limites de contrôle à 95%.

Comme c'est le cas pour de nombreuses enquêtes de satisfaction patient·e·s, la plupart des résultats sont regroupés en haut de l'échelle de réponses. Cette distribution asymétrique des réponses, qui montre par ailleurs un effet plafond, est présente pour toutes les questions ; ce phénomène est particulièrement prononcé pour la question 5 (traité avec respect), pour laquelle plus de 72.5% des répondant·e·s ont coché le niveau le plus positif. Cet effet plafond limite la possibilité de discrimination entre les hôpitaux/services et peut être en partie expliqué par le caractère très général des questions posées. En vue d'obtenir des résultats plus contrastés, il serait envisageable de poser des questions plus spécifiques ou appliquer une échelle de mesure différente [8].

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. Tout d'abord, les caractéristiques de la population source d'enfants éligibles ne sont pas disponibles. Il n'est donc pas possible de généraliser les résultats à l'ensemble des enfants hospitalisés en soins somatiques aigus. De plus, les données sociodémographiques des patient·e·s sont limitées (âge, genre, type d'assurance) ; elles permettent juste 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, comme par exemple les variables sociodémographiques des répondant·e·s.

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 [9].

Bibliographie

1. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient·es de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.

2. ANQ-Plan de mesure. Base : Contrat qualité national. Etat des lieux : janvier 2021. Récupéré de https://www.anq.ch/fr/anq/telechargements-partenaires/

3. Enquête de satisfaction des patients ANQ. Concept pour les mesures en soins aigues, en réadaptation et psychiatrie. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept.pdf

4. Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2. Charité Berlin https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/telechargement-readaptation/

5. ANQ 2019. Concept d'évaluation de l'ANQ. Mesures nationales de la satisfaction des patients soins aigus (y compris enquête auprès des parents en pédiatrie), psychiatrie adulte et réadaptation à partir de 2018. Récupéré de : https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf

6. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005. 24: 1185-1202

7. Griffen D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot.* Acad Emerg Med, 2012. **19**: 348-55

8. Voutilainen A, Pitkäaho T, Kvist T, et al., *How to ask about patient satisfaction? The visual analogue scale is less vulnerable to confounding factors and ceiling effect than a symmetric Likert scale*. J Adv Nurs, 2016. **72**: 946–57

9. Chesney M, Lindeke L, Johnson L, Jukkala A, Lynch S, *Comparison of Child and Parent Satisfaction Ratings of Ambulatory Pediatric Subspecialty Care.* J Pediatr Health Care, 2005. **19**: 221-229

Liste des Figures

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés, 2013–2021 7
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2021 8
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021 9
Figure 4 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2017-2021 10
Figure 5 : Distribution de l'âge des enfants, 2021 11
Figure 6 : Distribution du genre des enfants, 2017–2021 11
Figure 7 : Distribution du type d'assurance des enfants, 2017–2021 12
Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2017–2021 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 14
Figure 14 : Evolution du niveau de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins somatiques aigus, 2013-2021 16
Figure 15 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants (<2ans versus ≥ 2ans) 18
Figure 16 : Résultats stratifiés selon le type de l'hôpital/service 19
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes non ajustées, N=1'354) 21
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes non ajustées, N=1'352) 22
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes non ajustées, N=1'335) 23
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes non ajustées, N=1'332) 24
Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes non ajustées, N=1'349) 25

Liste des Tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses selon le type d'hôpital, 2021 8
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2021 15
Tableau 3 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2017-2021 31
Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants, 2021 31
Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service, 2021 31
Tableau 6 : Taux de réponses et moyennes des questions de satisfaction par hôpital/service pour 2019 et 2021 32

Annexes

Tableau 3 : Distribution des classes d'âge dans le collectif des enfants, 2017-2021

Classes d'âge	**<1**	**1-2**	**3-5**	**6-11**	**≥12**
	%	**%**	**%**	**%**	**%**
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
2021	39.4	15.3	11.9	18.1	15.3

Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des enfants, 2021

	Recommandation hôpital		**Qualité des soins**		**Clarté réponse médecin**		**Clarté réponse infirmier(ère)**		**Traité avec respect**	
Age	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC
<2 ans N=648	8.75	[8.60, 8.90]	8.84	[8.71, 8.98]	8.93	[8.80, 9.05]	8.90	[8.77, 9.03]	9.35	[9.24, 9.47]
2 ans et plus N=675	8.90	[8.76, 9.04]	8.91	[8.80, 9.03]	9.02	[8.90, 9.14]	9.11	[9.00, 9.21]	9.42	[9.32, 9.52]

Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le type d'hôpital/service, 2021

	Recommandation hôpital		**Qualité des soins**		**Clarté réponse médecin**		**Clarté réponse infirmier(ère)**		**Traité avec respect**	
Type d'hôpital	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC	M	IC
Services pédiatriques* N=707	8.81	[8.67, 8.95]	8.91	[8.79, 9.03]	8.99	[8.87, 9.10]	9.00	[8.88, 9.12]	9.38	[9.28, 9.49]
Pédiatrie/ universitaire** N=651	8.86	[8.71, 9.01]	8.87	[8.74, 8.99]	8.99	[8.87, 9.11]	9.02	[8.90, 9.14]	9.40	[9.29, 9.51]

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 2019 et 2021
Nombre de questionnaires retourné, taux de réponse, moyennes non ajustées **m** (avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] pour la moyenne 2021; n = nombre de questionnaires évalués pour cette question)

Code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes Collectif global : 8.83			Question 2 Moyennes Collectif global : 8.89			Question 3 Moyennes Collectif global : 8.99			Question 4 Moyennes Collectif global : 9.01			Question 5 Moyennes Collectif global : 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
1	57	42	29.4%	20.8%	9.11	8.02	42	9.00	8.17	42	8.98	8.27	41	8.91	8.33	42	9.42	8.81	42
						[7.16, 8.88]			[7.47, 8.86]			[7.57, 8.97]			[7.68, 8.99]			[8.13, 9.49]	
2	62	73	35.2%	35.1%	9.30	9.07	73	8.98	8.90	73	8.80	8.92	71	9.15	8.97	72	9.59	9.41	73
						[8.71, 9.43]			[8.49, 9.31]			[8.53, 9.30]			[8.62, 9.32]			[9.08, 9.74]	
3*	26	15	35.6%	40.5%	8.58	7.53	15	8.73	8.07	15	9.16	7.73	15	9.12	7.87	15	9.16	8.53	15
5	150	122	29.9%	26.5%	9.09	9.19	122	9.03	9.16	121	8.94	9.14	120	8.88	8.93	119	9.44	9.37	120
						[8.88, 9.49]			[8.90, 9.42]			[8.85, 9.43]			[8.64, 9.23]			[9.11, 9.63]	
6	107	118	30.1%	30.2%	8.50	8.80	118	8.52	8.80	118	8.26	8.97	117	8.90	9.08	116	9.34	9.50	118
						[8.44, 9.15]			[8.50, 9.09]			[8.72, 9.23]			[8.84, 9.31]			[9.29, 9.71]	
7	57	70	32.8%	27.7%	8.62	8.96	70	8.54	9.21	70	8.91	9.03	68	8.80	8.91	70	9.43	9.50	70
						[8.67, 9.24]			[8.88, 9.55]			[8.73, 9.33]			[8.47, 9.36]			[9.26, 9.74]	
8	30	37	23.3%	26.4%	8.63	8.41	37	8.90	8.57	37	9.07	8.59	37	9.18	9.03	35	9.30	9.22	37
						[7.61, 9.20]			[7.86, 9.27]			[7.86, 9.32]			[8.33, 9.73]			[8.54, 9.90]	
9	96	96	37.6%	33.1%	8.88	9.09	96	8.79	9.15	96	9.01	9.37	94	8.91	9.18	93	9.51	9.61	96
						[8.74, 9.45]			[8.87, 9.42]			[9.16, 9.58]			[8.86, 9.51]			[9.39, 9.84]	
10	95	125	29.8%	31.9%	8.45	8.49	125	8.71	8.70	125	8.91	8.90	123	8.86	9.03	125	9.29	9.34	125
						[8.07, 8.90]			[8.39, 9.02]			[8.61, 9.19]			[8.78, 9.28]			[9.10, 9.59]	
11	157	136	31.0%	25.5%	8.72	8.78	136	8.62	8.80	135	9.08	8.88	134	8.75	9.04	133	9.21	9.32	132
						[8.46, 9.10]			[8.51, 9.09]			[8.59, 9.17]			[8.79, 9.28]			[9.06, 9.58]	
12	111	74	31.7%	26.6%	8.29	8.47	72	8.47	8.67	73	8.88	8.88	73	8.82	9.11	70	9.45	9.45	73
						[8.01, 8.93]			[8.34, 9.00]			[8.55, 9.21]			[8.87, 9.36]			[9.17, 9.73]	

Code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes Collectif global : 8.83			Question 2 Moyennes Collectif global : 8.89			Question 3 Moyennes Collectif global : 8.99			Question 4 Moyennes Collectif global : 9.01			Question 5 Moyennes Collectif global : 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
13	73	68	28.6%	30.5%	9.04	9.06	68	8.92	8.87	68	8.80	9.12	68	9.34	9.16	68	9.57	9.54	68
						[8.72, 9.40]			[8.50, 9.23]			[8.80, 9.43]			[8.84, 9.48]			[9.33, 9.76]	
14	23	37	32.9%	35.9%	8.65	8.32	37	8.70	8.49	37	8.77	8.69	36	9.00	8.81	36	9.83	9.22	37
						[7.64, 9.00]			[7.91, 9.06]			[8.07, 9.32]			[8.31, 9.30]			[8.75, 9.68]	
15	24	38	31.6%	35.5%	8.96	9.39	38	8.54	9.45	38	9.08	9.44	36	8.88	9.19	36	9.13	9.42	38
						[8.98, 9.81]			[9.09, 9.81]			[9.17, 9.72]			[8.75, 9.63]			[8.98, 9.86]	
16	42	37	30.0%	24.2%	8.93	8.76	37	9.05	8.59	37	8.83	9.00	37	9.00	8.81	36	9.60	8.95	37
						[8.10, 9.41]			[8.01, 9.18]			[8.51, 9.49]			[8.24, 9.37]			[8.35, 9.54]	
17	113	73	25.5%	16.5%	9.00	9.14	72	8.83	9.14	71	9.32	9.38	72	9.16	9.21	71	9.59	9.61	72
						[8.72, 9.56]			[8.79, 9.50]			[9.06, 9.69]			[8.80, 9.62]			[9.28, 9.94]	
18	16	18	36.4%	39.1%	8.56	9.28	18	9.38	9.17	18	9.13	9.00	18	9.31	9.06	18	9.56	9.44	18
20	22	37	25.0%	39.8%	8.27	8.89	37	8.09	8.81	37	8.55	8.70	37	8.81	8.70	37	8.68	9.30	37
						[8.44, 9.35]			[8.38, 9.25]			[8.21, 9.19]			[8.16, 9.25]			[8.87, 9.73]	
21*	19	18	25.0%	23.7%	8.74	8.94	18	8.53	9.11	18	8.95	9.06	18	8.89	9.12	17	9.21	9.50	18
23*	25	14	32.5%	50.0%	8.04	8.93	14	8.08	8.79	14	8.54	8.57	14	9.46	9.57	14	9.32	9.57	14
24	24	38	26.7%	27.7%	8.08	8.41	37	8.38	8.62	37	9.08	8.63	38	8.88	8.82	38	9.42	9.11	38
						[7.76, 9.05]			[8.15, 9.10]			[8.06, 9.20]			[8.32, 9.31]			[8.51, 9.70]	
25*	15	18	25.4%	31.0%	7.20	8.00	18	8.00	8.56	18	8.14	9.19	16	8.40	8.61	18	8.67	9.28	18
28*	8	3	25.8%	23.1%	8.38	9.33	3	8.38	9.33	3	8.29	9.33	3	8.43	9.33	3	8.75	9.67	3

Code	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		Question 1 Moyennes Collectif global : 8.83			Question 2 Moyennes Collectif global : 8.89			Question 3 Moyennes Collectif global : 8.99			Question 4 Moyennes Collectif global : 9.01			Question 5 Moyennes Collectif global : 9.39		
	2019	2021	2019	2021	2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021		2019	2021	
					m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n
29*	10	8	27.8%	29.6%	9.20	8.50	8	9.20	9.13	8	9.20	8.75	8	8.70	8.75	8	10.00	9.38	8
30*	2	9	14.3%	28.1%	9.50	9.78	9	9.50	9.78	9	10.00	9.89	9	9.50	9.56	9	10.00	9.89	9
31*	14	9	40.0%	32.1%	9.36	9.67	9	9.43	9.56	9	9.54	9.67	9	9.43	9.67	9	9.64	10.00	9
32*	4	2	40.0%	13.3%	9.75	9.00	2	9.75	8.50	2	9.75	9.50	2	10.00	9.50	2	10.00	10.00	2
33*	3	1	17.6%	8.3%	10.00	10.00	1	9.67	10.00	1	9.67	10.00	1	10.00	10.00	1	10.00	10.00	1
34*	5	20	31.3%	29.0%	9.00	9.75 [9.47, 10.03]	20	9.40	9.70 [9.41, 9.99]	20	9.60	9.72	18	9.00	9.68	19	9.60	9.95	19
35*		2		66.7%		10.00	2		8.50	2		9.00	2		9.00	2		9.50	2

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

Questionnaire

Satisfaction des parents concernant le séjour hospitalier de leur enfant

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

Répondre au questionnaire en ligne :

URL :
www.patzu.ch/mcomi

QR-Code

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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 oui, tout à fait

2. Que pensez-vous des soins que votre enfant a reçus à l'hôpital ? Etaient-ils :

très mauvais ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 excellents

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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 oui, toujours ☐ *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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 oui, toujours ☐ *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 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10 oui, toujours

6. Comment avez-vous rempli ce questionnaire ?

J'ai rempli ce questionnaire ...
☐ ... sans mon enfant
☐ ... avec mon enfant

Questions sur votre enfant

Année de naissance (p.ex. 2015)

☐☐☐☐

Sexe
☐ Masculin
☐ Féminin

Votre couverture d'assurance pour ce séjour à l'hôpital
☐ Commune
☐ Semi-privée/privée

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë, Parents Rapport comparatif national, mesure 2021
Année	Mars 2022
Auteurs	Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegieforschung Nottwil u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic Eric Veya, CNP – Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 41, daniela.zahnd@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)
Validation	Ce rapport national comparatif 2021 a été validé par le groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ en mars 2022