



# Résumé de recherche

## POINTS DE VUE D'ENFANTS DE 6 À 12 ANS SUR LEUR HOSPITALISATION

Expérimentation et validation d'un instrument d'évaluation de la satisfaction, enquête dans les services pédiatriques du Département Médico-Chirurgical de Pédiatrie des Hospices-CHUV

## Equipe de recherche et collaborations

### Equipe de recherche

Marianne Chappuis, Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale, Haute Ecole de la Santé La Source, Lausanne  
Christine Vannay-Bouchiche, Département Médico-Chirurgical de Pédiatrie (DMCP), Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV), Lausanne  
Marion Flückiger, Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale, Haute Ecole de la Santé La Source & DMCP-CHUV, Lausanne

### Comité scientifique

Rui Terra, Département Médico-Chirurgical de Pédiatrie (DMCP), Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV), Lausanne  
Chantal Piot-Ziegler, Institut de Psychologie de la Santé, Faculté des Sciences Sociales et Politiques (SSP), Université de Lausanne  
Federico Cathieni, Institut Universitaire de Médecine Sociale et Préventive, Département Universitaire de Médecine et Santé Communautaire, CHUV, Lausanne  
Michèle Monnier, Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale, Haute Ecole de la Santé La Source, Lausanne

### Organismes subventionnaires

Fond stratégique de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale  
Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale, Haute Ecole de la Santé La Source, Lausanne  
Département Médico-Chirurgical de Pédiatrie, Centre Hospitalier Universitaire Vaudois, Lausanne  
Développement stratégique et qualité, Hospices-CHUV, Lausanne  
Fondation de l'Hôpital de l'Enfance de Lausanne

### Conseil et traitement statistique

Christiane Ruffieux  
Mohamed Faouzi  
Centre d'Epidémiologie Clinique, Département Universitaire de Médecine et Santé Communautaire, CHUV, Lausanne

**Enquêtrices** : Marion Flückiger, Lysiane Rochat

**Secrétaire** : Andrée Favre

### Contacts

[m.chappuis@ecolelasource.ch](mailto:m.chappuis@ecolelasource.ch)  
[christine.vannay@chuv.ch](mailto:christine.vannay@chuv.ch)

## Résumé

En Suisse, les enquêtes de satisfaction en pédiatrie sont réalisées auprès des parents et il n'existe pas d'instrument standardisé destiné aux enfants hospitalisés. Les buts de l'étude sont de recueillir l'avis d'enfants de 6 à 12 ans sur leur hospitalisation afin d'orienter les décisions d'optimisation des soins et de valider les qualités psychométriques du questionnaire utilisé.

Méthodes : L'élaboration du questionnaire est fondée sur l'avis d'experts en pédiatrie, en psychologie, en enquêtes d'opinion et sur les résultats d'une enquête qualitative préalable réalisée auprès de 52 enfants (Chioléro 2006). Le questionnaire investigue trois domaines : 1) les *soins*, soit l'accueil, l'information, la douleur, le sommeil et les professionnels ; 2) les *aspects émotionnels*, soit le manque de proches, le manque d'objets familiers, les peurs et le meilleur moment du séjour ; 3) les *infrastructures*, soit la décoration et la grandeur de la chambre, la nourriture, les activités. Par ailleurs, afin d'apporter des éléments de compréhension de l'avis des enfants, place est faite dans le questionnaire pour relever systématiquement les commentaires des enfants. Il a été testé auprès de 15 enfants puis présenté en face-à-face à 136 enfants à la fin de leur séjour hospitalier.

Les résultats montrent que les informations recueillies apportent une meilleure connaissance de l'expérience des enfants hospitalisés. Ceux-ci ont tendance à donner des appréciations positives ce qui nécessite une observation minutieuse des réponses pour identifier les points plus critiques. La satisfaction globale des enfants est significativement associée, par ordre d'importance, à : la qualité du sommeil, l'intensité de la douleur ressentie, l'appréciation de la nourriture, l'appréciation des infirmières, l'accueil dans le service et la grandeur de la chambre.

La validation psychométrique du questionnaire montre que la recevabilité, la validation de contenu et de construit sont bonnes. La fiabilité n'a pu être confirmée et mériterait d'être explorée de manière plus approfondie.

Conclusions : Les informations fournies par ce collectif d'enfants montrent l'importance de la qualité des relations sociales tant avec les proches qu'avec les professionnels, de l'aménagement de l'environnement ainsi que la mise à disposition d'activités ludiques. Elles indiquent aussi des pistes d'amélioration de la qualité des soins : le sentiment de peur éprouvé par 59% des enfants montre que les appréhensions mériteraient d'être investiguées tant à l'admission qu'au cours du séjour, les causes perturbant le sommeil pourraient faire l'objet de réflexions. Cette recherche dans le domaine de l'évaluation de la satisfaction des enfants permet de pouvoir envisager l'utilisation de ce questionnaire bien que sa fiabilité n'ait pas pu être validée. Les informations montrent néanmoins son intérêt pour les cliniciens (optimiser les soins) et les gestionnaires (optimiser les infrastructures et les moyens).