

Grande satisfaction chez les patients des hôpitaux de soins aigus et des hôpitaux pédiatriques

Pour la quatrième fois de suite, les patients traités dans les hôpitaux de soins aigus suisses se sont montrés très satisfaits de leur séjour. Les résultats de l'enquête menée en septembre 2014 donnent des moyennes comprises entre 9 et 9,4 sur l'échelle de satisfaction, qui va de 1 à 10. En même temps, les parents d'enfants et d'adolescents de moins de 16 ans étaient interrogés pour la deuxième fois. Eux aussi ont exprimé à nouveau leur satisfaction envers les prestations fournies par les hôpitaux pédiatriques ou les services de pédiatrie : leurs notes vont de 8,6 à 9,3 sur la même échelle.

L'enquête portait sur plusieurs points : la disposition à revenir dans le même hôpital, la qualité du traitement, la clarté des informations fournies par le corps médical et par le personnel soignant, et le comportement éthique. 35 000 patientes et patients adultes sortis en septembre 2014 de l'un des 197 hôpitaux de soins aigus (sites) ont participé à cette enquête. 2000 parents dont les enfants ont quitté l'hôpital durant le même mois ont donné leur avis sur la qualité de 32 cliniques pédiatriques ou services de pédiatrie d'un hôpital de soins aigus. L'âge moyen était de 60 ans pour les adultes traités, de 5 ans pour les enfants des parents interrogés.

Un niveau qui reste élevé

Dans les deux enquêtes, les moyennes des réponses de 2014 n'ont pas changé par rapport à l'année précédente, confirmant ainsi le haut niveau de satisfaction envers les hôpitaux de soins aigus et les hôpitaux pédiatriques suisses. Il ressort à nouveau de l'enquête auprès des parents que ceux qui ont des enfants très jeunes sont légèrement plus critiques que ceux dont les enfants sont plus âgés ou adolescents. Dans toutes les enquêtes de satisfaction réalisées jusqu'ici, c'est toujours la question sur le traitement avec respect et dignité qui a obtenu la meilleure note. L'éthique avait aussi été le critère de qualité le mieux noté en 2014.

Concentration sur des questions essentielles

La satisfaction des patients et des parents d'enfants mineurs est considérée comme un critère de qualité important. C'est la raison pour laquelle l'ANQ réalise depuis 2011 – et continuera à réaliser – des enquêtes de satisfaction identiques dans toute la Suisse. Ces enquêtes font partie de son plan de mesures de la qualité, qui oblige les hôpitaux et les cliniques ayant signé le contrat qualité national à y participer en septembre de chaque année.

L'enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients se concentre sur cinq grandes questions, ce qui permet aux établissements de la combiner à leurs questionnaires de satisfaction plus détaillés. Ils sont de plus en plus nombreux à faire usage de cette possibilité : en 2014, un tiers des hôpitaux de soins aigus et un quart des cliniques pédiatriques et des services de pédiatrie ont couplé le questionnaire de l'ANQ avec leur propre questionnaire. Début février 2015 déjà, chaque hôpital participant a pu consulter ses résultats et les exploiter et ainsi se comparer rapidement aux autres hôpitaux de sa catégorie ou à l'ensemble des hôpitaux. Ces comparaisons détaillées permettent de promouvoir le développement de la qualité dans les établissements.

[Rapports avec graphiques](#)

Téléchargements3 documents

[Communiqué de presse 2015 : Grande satisfaction chez les patients des hôpitaux de soins aigus et des hôpitaux pédiatriques](#) [Télécharger \(PDF\)](#) [Satisfaction des patients Adultes : Rapport comparatif national 2014](#)
[Télécharger \(PDF\)](#) [Satisfaction des patients Parents : Rapport comparatif national 2014](#) [Télécharger \(PDF\)](#)