

# Une excellente prise en charge dans les hôpitaux de soins aigus et pédiatriques

À la demande de l'ANQ, les hôpitaux de soins aigus et pédiatriques interrogent chaque année, en septembre, leurs patient-e-s ainsi que les parents d'enfants hospitalisés sur leur satisfaction vis-à-vis des prestations de l'hôpital. Les résultats de 2015 affichent à nouveau d'excellents taux de satisfaction chez les adultes ainsi que chez les parents. Ces taux n'ont d'ailleurs pratiquement pas changé par rapport à l'année précédente. La satisfaction des patient-e-s en Suisse reste donc à un très bon niveau.

La dernière enquête dénote une situation réjouissante dans tout le pays et confirme les résultats positifs des années précédentes : sur une échelle de 1 à 10 (maximum), les hôpitaux obtiennent des valeurs moyennes se situant entre 9 et 9,4 chez les adultes, et entre 8,7 et 9,3 chez les parents.

Environ 36 000 adultes ont évalué les prestations des hôpitaux dont ils étaient sortis en septembre 2015. 1 800 parents d'enfants mineurs de moins de 16 ans sortis de l'hôpital le même mois ont complété un questionnaire succinct. 197 hôpitaux de soins aigus (sites) ainsi que 32 cliniques pédiatriques ou services de pédiatrie d'un hôpital de soins aigus ont participé à cette enquête nationale.

## **Le respect et la dignité préservés**

Les personnes interrogées ont évalué leur disposition à retourner dans le même hôpital (adultes) ou à le recommander (parents), la qualité du traitement, la clarté des informations du corps médical et du personnel soignant ainsi que le respect et la dignité avec lesquels leurs enfants ou eux-mêmes avaient été traités.

Le comportement éthique a obtenu une nouvelle fois la valeur la plus élevée auprès des deux groupes interrogés : 9,4 chez les adultes et 9,3 chez les parents. Les autres résultats : disposition à revenir des adultes : 9,1 et recommandation par les parents : 8,7 ; qualité du traitement du point de vue des adultes : 9,0 et des parents : 8,7 ; informations des médecins du point de vue des adultes : 9,1 et des parents : 8,8 ; informations du personnel soignant du point de vue des adultes : 9,0 et des parents : 8,8.

## **L'orientation des patients au premier plan**

Sur mandat de l'ANQ, les hôpitaux mènent des enquêtes de satisfaction auprès de leur clientèle depuis 2011. Les parents d'enfants hospitalisés de moins de 16 ans sont quant à eux interrogés sur tout le territoire et selon la même méthode depuis 2013.

La manière dont les patient-e-s et les parents évaluent la qualité d'un hôpital est importante non seulement pour l'hôpital concerné ou les médecins impliqués, mais également pour les cantons et les assureurs, c'est-à-dire les agents payeurs. L'objectif principal de l'enquête nationale de l'ANQ est cependant de brosser un tableau de la satisfaction des patient-e-s au niveau national qui permette des comparaisons. Les hôpitaux disposent ainsi de bases pour analyser leurs résultats au regard des résultats d'autres hôpitaux de la même catégorie ou de la valeur globale, ce qui favorise l'orientation des patient-e-s.

[Rapports avec graphiques](#)

## **Téléchargements3 documents**

[Communiqué de presse 2016 : Une excellente prise en charge dans les hôpitaux de soins aigus et pédiatriques](#)  
[Télécharger \(PDF\)](#) [Satisfaction des patients Adultes : Rapport comparatif national 2015](#) [Télécharger \(PDF\)](#)  
[Satisfaction des patients Parents : Rapport comparatif national 2015](#) [Télécharger \(PDF\)](#)