

Communiqué de presse, 11 avril 2014

---

## Les patients suisses très satisfaits de leurs hôpitaux

**Depuis 2011, l'ANQ prend régulièrement le pouls des patients hospitalisés dans les hôpitaux de soins aigus en Suisse. Les résultats de l'enquête nationale sur la satisfaction des patients 2012 montrent que leur satisfaction reste élevée. Sur une échelle de 1 à 10, les notes moyennes obtenues sont comprises entre 9 et 9,4. Elles restent ainsi proches de celles de l'année dernière.**

L'enquête nationale sur la satisfaction des patients 2012 a été réalisée dans 187 hôpitaux de soins aigus dans l'ensemble du pays, soit 85 % des hôpitaux et cliniques suisses. Elle incluait tous les patients adultes sortis de l'un de ces hôpitaux en septembre 2012, qui ont répondu à des questions sur la qualité du traitement ainsi que sur l'information donnée par les médecins et le personnel infirmier, et ont donné leur avis sur le comportement éthique.

### **Respect et dignité en tête du classement**

« Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité ? » La moyenne des notes obtenues pour cette question est de 9,4, la meilleure de cette enquête. La majorité des personnes interrogées reviendrait dans le même hôpital pour le même traitement ; la note obtenue pour cette question est de 9,2. Bien que les informations données par les médecins (9,1) et le personnel infirmier (9,0) soient également bien notées, c'est là que se situe le plus grand potentiel d'amélioration. Dans l'ensemble, les résultats de l'enquête sont réjouissants, puisqu'ils témoignent d'une grande satisfaction envers les hôpitaux suisses.

### **Possibilité de comparer les hôpitaux**

En 2012, l'évaluation a porté sur 34 000 questionnaires, ce qui représente un taux de réponse de 50 %. Les hôpitaux de soins aigus qui avaient participé à l'enquête ont pu prendre connaissance des résultats finaux dès janvier 2013 ; ils avaient la possibilité de consulter leurs chiffres en ligne et de les comparer à ceux obtenus par les autres hôpitaux de la même catégorie, à l'ensemble des hôpitaux ou aux années précédentes.

Le questionnaire mis au point par l'ANQ se limite volontairement à cinq grandes questions. Les hôpitaux avaient la possibilité de le combiner à leur propre questionnaire et ainsi de poursuivre les enquêtes qu'ils menaient jusqu'ici à titre individuel, ce qui permet d'améliorer la qualité de manière ciblée.

L'avis des patients sur les hôpitaux de soins aigus devrait être relevé tous les ans. La dernière enquête a eu lieu en septembre 2013 ; ses résultats seront publiés à l'automne. L'enquête 2014 aura elle aussi lieu en septembre.

### **Rapport et graphiques :**

[www.anq.ch/fr/medecine-somatique-aigue/resultats-mesure/](http://www.anq.ch/fr/medecine-somatique-aigue/resultats-mesure/)



**Renseignements :**

Regula Heller, responsable Soins aigus, ANQ

Tél. 031 357 38 41, [regula.heller@anq.ch](mailto:regula.heller@anq.ch)

**L'ANQ promeut la qualité dans les hôpitaux et les cliniques**

L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne et met en œuvre des mesures de qualité dans différents domaines (médecine somatique aiguë, réadaptation et psychiatrie). Les résultats permettent de faire des comparaisons transparentes au niveau national, à partir desquelles les hôpitaux et les cliniques peuvent développer des mesures ciblées pour améliorer leur qualité. Les membres de l'ANQ – association à but non lucratif – sont H+ Les hôpitaux de Suisse, santésuisse, les cantons et les assurances sociales fédérales.

Pour plus d'informations : [www.anq.ch](http://www.anq.ch)