

Communiqué de presse, 27 mars 2015

De bons résultats pour les hôpitaux de soins aigus et pour enfants en Suisse

En septembre 2013, les patient-e-s des hôpitaux de soins aigus suisses étaient interrogé-e-s pour la troisième fois consécutive sur leur degré de satisfaction quant à leur prise en charge, sur la compréhension des renseignements fournis par le corps médical et le personnel soignant, et sur le respect et la dignité dont ils avaient bénéficié. Au même moment, les parents des enfants et adolescent-e-s hospitalisés étaient interrogés pour la première fois sur les mêmes sujets. Les résultats de 2013 montrent un haut degré de satisfaction. Selon la question, la moyenne des réponses de ces deux enquêtes se situe entre 8,6 et 9,4 sur une échelle de 1 à 10.

Dans le sondage national 2013 mené auprès des patient-e-s, 192 hôpitaux (sites hospitaliers) ont participé, soit près de 90 pour cent de tous les hôpitaux de soins aigus et cliniques de Suisse. Environ 35 000 questionnaires ont été évalués. Ont rempli ce questionnaire les patient-e-s adultes sortis de l'hôpital en septembre 2013. Comme les années précédentes, la satisfaction des patient-e-s hospitalisé-s- en Suisse a atteint un niveau élevé.

Nouveau : les parents également interrogés

En 2013, l'ANQ a mené pour la première fois un sondage national auprès des parents. Les mamans et papas de tous les enfants et jeunes de moins de 16 ans hospitalisés dans une unité de soins aigus et sortis de l'hôpital en septembre 2013 ont été interrogés sur leur degré de satisfaction. Au total, 30 hôpitaux pour enfants et services pédiatriques des hôpitaux de soins aigus ont participé à l'enquête, ce qui a généré environ 1'900 questionnaires exploitables. Ces résultats indiquent en majorité une grande satisfaction. Les parents d'enfants âgés de 0 à 2 ans ont répondu aux questions de manière un peu plus critique que les parents d'enfants âgés de 3 à 16 ans.

L'éthique toujours en première place

Pour la troisième fois, les patient-e-s adultes se sont senti-e-s traité-e-s on ne peut plus respectueusement et dignement : dans cette section, ces derniers ont coché 9,4 sur l'échelle de réponse, c'est-à-dire la valeur moyenne la plus élevée de l'enquête en 2013. En 2011 et 2012, les hôpitaux avaient déjà reçu la meilleure notation pour leur comportement éthique. Les parents ont également répondu à la question sur le respect et la dignité envers leurs enfants de façon particulièrement positive : une moyenne de 9,3 a été atteinte, également la meilleure de ce sondage auprès des parents.

En moyenne, les adultes seraient nombreux à choisir le même hôpital avec la même prise en charge : sur l'échelle, la réponse à cette question se situait à 9,2. Concernant la question de la recommandation de l'hôpital auprès de leurs amis ou de leur famille, les réponses des parents atteignaient en moyenne 8,6. La qualité de la prise en charge a été évaluée en moyenne à 9,0 (adultes) et à 8,6 (parents pour leurs enfants). Les adultes ont évalué l'information reçue par le corps



médical avec une moyenne de 9,1, les parents avec une moyenne de 8,8. Quant au personnel infirmier, il a été évalué par les adultes en moyenne à 9,0 et par les parents en moyenne à 8,8 pour ses renseignements.

Informations de base pour les hôpitaux

Le questionnaire ANQ comprend cinq questions principales sur les thèmes importants de la satisfaction des patient-e-s. Ce concept de questionnaire permet aux hôpitaux de combiner l'enquête nationale avec leurs propres enquêtes déjà existantes. Un cinquième des hôpitaux de soins aigus a donc combiné l'enquête ANQ 2013 auprès des adultes avec des questions supplémentaires ou bien un sondage plus large auprès des patient-e-s. Pour le premier sondage auprès des parents, le questionnaire a été conçu à partir de celui pour les adultes mais adapté spécifiquement aux parents afin qu'ils évaluent le séjour de leur enfant.

Au début de l'année 2014, tous les hôpitaux de soins aigus et des hôpitaux pour enfants participants pouvaient déjà consulter leurs résultats en ligne, les exploiter en interne, faire des comparaisons avec les années précédentes et comparer les valeurs avec celles des autres hôpitaux ainsi qu'avec l'ensemble de tous les hôpitaux. De telles comparaisons entre hôpitaux contribuent par expérience à des améliorations de la qualité.

Rapports avec graphiques :

<http://www.anq.ch/fr/resultats-de-mesure/resultats-somatique-aigue/>

Renseignements :

Regula Heller, responsable médecine somatique aiguë ANQ

Tél. 031 511 38 41, 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 réalise des mesures de la qualité dans les services de médecine somatique aiguë, de réadaptation et de psychiatrie. Les résultats permettent des comparaisons nationales sur une base transparente. En s'appuyant sur ces résultats, les hôpitaux et cliniques peuvent également développer des mesures ciblées visant à améliorer la qualité au sein de leurs services. Les membres de l'association ANQ sont l'association des hôpitaux H+, santésuisse, les compagnies d'assurance helvétiques, les cantons et la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé. Cette association est une association sans but économique.

Pour plus d'informations : www.anq.ch