

Communiqué de presse, 26 octobre 2017

---

## La satisfaction des patients reste élevée

**L'analyse de l'enquête de 2016 dans les hôpitaux de soins aigus et cliniques pédiatriques brosse de nouveau un tableau très positif. 60 pour cent des personnes hospitalisées ont coché la valeur maximale pour la moitié des questions. 90 pour cent ont même estimé la durée d'hospitalisation comme parfaitement adéquate. Les parents d'enfants et d'adolescents sont également très satisfaits : ils ont attribué 8 points sur 10 en moyenne. Depuis le début de la récolte nationale, les hôpitaux et cliniques suisses obtiennent des taux de satisfaction élevés.**

200 hôpitaux de soins aigus et cliniques pédiatriques ont participé à l'enquête nationale satisfaction des patients en septembre 2016. Ils ont demandé l'avis de leurs patients ainsi que des parents d'enfants et adolescents de 16 ans et moins hospitalisés. Au total, plus de 38 000 personnes ont complété un questionnaire.

### Une grande approbation chez les adultes

La quasi totalité des adultes était d'accord avec la durée d'hospitalisation. Les catégories que ces derniers ont le mieux noté étaient les informations et la communication du corps médical et du personnel soignant, c'est-à-dire la possibilité de poser des questions, l'obtention de réponses plausibles ainsi que l'intelligibilité des indications données sur la prise de médicaments. Pour les personnes interrogées, l'organisation de la sortie de l'hôpital était la catégorie présentant le plus grand potentiel d'optimisation, suivie de la qualité du traitement.

### Une enquête auprès des adultes révisée

La version révisée du questionnaire succinct de l'ANQ a été utilisée pour la première fois en 2016. Elle comporte six questions, une de plus que l'ancien questionnaire. Les questions ont été reformulées de façon à permettre une plus grande différenciation au niveau des réponses. L'échelle de réponse a également été modifiée : au lieu de l'échelle de 1 à 10 utilisée jusqu'à présent, c'est une échelle allant de 1 à 5 qui est désormais employée, ce qui vient encore appuyer la pertinence des résultats. Cependant, pour cette raison, les valeurs de 2016 ne peuvent pas être comparées point par point avec celles des années précédentes. L'organisation et le déroulement de la mesure ne changent pas.

En outre, les valeurs de chaque hôpital et clinique ont été ajustées pour la première fois, de façon, notamment, à équilibrer les différences entre les groupes de patients.

### Un grand succès chez les parents

Comme pour les années précédentes, les parents ont jugé le traitement de leur enfant respectueux et digne et l'ont récompensé en lui attribuant le nombre de points maximum. La compréhensibilité des réponses données par le personnel soignant et le corps médical a également été très bien notée, suivie de la recommandation de l'hôpital et la qualité de la prise en charge. Depuis le début de l'enquête auprès des parents en 2013, les résultats de ces catégories restent également très élevés. Cette fois-ci, les parents avaient encore reçu l'ancien questionnaire succinct de l'ANQ avec cinq questions et une échelle de réponse de 1 à 10.



Lors de l'enquête de satisfaction nationale annuelle des adultes et des parents, l'ANQ se concentre délibérément sur des questions clés afin de permettre une comparabilité. Les hôpitaux et cliniques sont libres d'associer le questionnaire succinct de l'ANQ à un questionnaire maison plus détaillé.

**Rapports avec graphiques :**

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

**Renseignements :**

Madame Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique Soins aigus

Tél. 031 511 38 48, [daniela.zahnd@anq.ch](mailto:daniela.zahnd@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 qualité en médecine somatique aiguë, en réadaptation et en 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 assurances sociales fédérales, les cantons et la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé.

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