

Communiqué de presse, 9 octobre 2018

---

## Taux de satisfaction élevés pour les hôpitaux de soins aigus et les cliniques de pédiatrie

**En septembre 2017, environ 200 hôpitaux de soins aigus ont interrogé leurs patient-e-s sur leur satisfaction à l'égard de leur séjour hospitalier. Au même moment, les parents d'enfants hospitalisés âgés jusqu'à 16 ans évaluaient les prestations de plus de 30 cliniques de pédiatrie. Les résultats montrent que l'excellent niveau de satisfaction observé les années précédentes est toujours de mise en Suisse. Depuis le début de ces enquêtes, les institutions sont très estimées par leurs usagers.**

Près de 37 000 personnes ont participé à l'enquête. Au terme de leur hospitalisation ou celle de leur enfant, un questionnaire leur a été remis. Celui remis aux adultes comportait six questions relatives à la qualité du traitement, la communication, la médication, l'organisation de la sortie de l'hôpital et la durée d'hospitalisation. Les parents ont répondu à cinq questions portant sur leur disposition à recommander l'hôpital, la qualité de la prise en charge, la facilité à comprendre le personnel médical et de soin et sur l'éthique.

### Résultats identiques chez les adultes

Sur une échelle de satisfaction allant de 1 à 5, plus de 60 % des personnes interrogées ont coché la valeur la plus élevée pour les deux questions portant sur la communication et celle relative à la médication. La qualité du traitement a obtenu le score maximum de 5 auprès de 37 % des personnes sondées et l'organisation de la sortie de l'hôpital a été jugée excellente par 32 % d'entre elles. La durée d'hospitalisation a même été jugée parfaitement adéquate par 90 % des sondé-e-s. Les résultats de la dernière enquête correspondent ainsi globalement à ceux de l'année précédente au cours de laquelle l'échelle de réponse à 5 niveaux avait été introduite.

### Stabilité de la comparaison pluriannuelle chez les parents

On peut également se réjouir du niveau de satisfaction des parents. Sur une échelle de 1 à 10, les participant-e-s ont coché une valeur de 8 ou plus à toutes les questions. Pour la cinquième année consécutive, les parents ont reconnu que les hôpitaux et cliniques ont offert un traitement tout à fait digne et respectueux à leurs enfants. Sur ce point, environ 70 % d'entre eux ont attribué un 10, la note la plus élevée. La facilité de compréhension des explications du personnel, la recommandation de l'hôpital/la clinique et la qualité de la prise en charge des enfants ont obtenu des scores un peu moins élevés. Là encore, les résultats n'ont pas changé par rapport aux années antérieures.

L'évaluation de la satisfaction des patients reflète la perception personnelle des personnes hospitalisées ou celle des parents d'enfants hospitalisés qui n'est pas forcément identique à celle des enfants. En outre, elle ne représente qu'un aspect partiel de la qualité des soins médicaux.



**Rapports avec graphiques :**

[Satisfaction des patients adultes](#)

[Satisfaction des patients parents](#)

**Renseignements :**

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique en 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 soins aigus, 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 sont l'association des hôpitaux H+, santésuisse, curafutura, les assureurs sociaux fédéraux, les cantons et la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé. Il s'agit d'une association à but non lucratif.

Pour en savoir plus : [anq.ch](http://anq.ch)