

Communiqué de presse, 8 octobre 2019

Les hôpitaux de soins aigus et pédiatriques restent très appréciés

Des patientes et patients à nouveau globalement très satisfaits des hôpitaux de soins aigus et pédiatriques : c'est ce que démontrent les résultats de l'enquête nationale auprès des patients menée en septembre 2018 dans 194 hôpitaux de soins aigus et 34 cliniques pédiatriques. Depuis des années, les institutions bénéficient d'évaluations particulièrement bienveillantes dans cette mesure de la qualité.

En 2011, l'ANQ lançait la première enquête de satisfaction auprès des personnes hospitalisées dans les hôpitaux de soins aigus. Une enquête semblable, menée elle auprès des parents, est réalisée depuis 2013. Les derniers résultats reposent sur les réponses de plus de 32 600 adultes et 1 700 parents d'enfants hospitalisés de 16 ans et moins.

Adultes : une durée d'hospitalisation très largement approuvée

Environ 90 pour cent des personnes interrogées ont considéré que la durée de leur hospitalisation était idéale. À la question « Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? », 66 pour cent ont coché la meilleure note. Plus de 60 pour cent ont également accordé la meilleure note de satisfaction à la possibilité de poser des questions et la compréhensibilité des réponses obtenues. En revanche, il existe un potentiel d'amélioration dans la qualité du traitement, à laquelle 36 pour cent des personnes interrogées ont accordé la meilleure note, ainsi que dans l'organisation de la sortie de l'hôpital, que 31 pour cent ont qualifiée d'excellente. La durée d'hospitalisation était notée sur une échelle de réponse à 3 niveaux, les autres questions sur une échelle à 5 niveaux.

Parents : le comportement éthique toujours très largement plébiscité

Le traitement avec respect et dignité de l'enfant est l'aspect ayant obtenu le meilleur résultat avec une valeur de 9,4 sur une échelle à 10 niveaux. Depuis le début de la mesure, les parents rendent honneur au comportement éthique et correct des hôpitaux et cliniques, et leur attribuent les notes maximales. Les institutions sont également très bien notées pour toutes les autres questions : la qualité de la communication du personnel soignant a obtenu un résultat de 8,9, celle du corps médical de 8,8 points. Avec une valeur de 8,7, la qualité de la prise en charge et la recommandation de l'hôpital sont à égalité.

Chaque année, toutes les personnes hospitalisées sortant d'un hôpital ou d'une clinique en septembre reçoivent le questionnaire de l'ANQ sur la satisfaction des patients. Celui-ci se limite volontairement à six questions centrales pour les adultes, et cinq pour les parents. Il permet ainsi de réaliser des comparaisons nationales entre les institutions. Chaque hôpital et chaque clinique peut également choisir d'associer le questionnaire succinct de l'ANQ à un questionnaire qui lui est propre afin d'obtenir plus de détails dans le cadre du développement de la qualité.



Une enquête ne permettant pas les classements des hôpitaux/cliniques

Les résultats de la mesure de l'ANQ ne permettent pas de réaliser des classements sérieux. Chaque résultat ne représente qu'un aspect de la qualité et ne donne aucune indication quant à la qualité globale d'un hôpital / d'une clinique. Les classements établis à partir des résultats de plusieurs mesures de l'ANQ ne sont pas acceptables non plus.

Rapports avec graphiques

[Satisfaction des patients adultes](#)

[Satisfaction des patients parents](#)

Contact

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique en soins aigus

Tél. 031 511 38 48, 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. L'activité de l'association se base sur la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) ; l'ANQ est une association à but non lucratif.

Pour plus d'informations : anq.ch