

Communiqué de presse, 2 juillet 2020

---

## **Les hôpitaux de soins aigus et pédiatriques évalués très positivement**

**Les résultats de l'enquête auprès des patients de 2019, que l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) a publiés aujourd'hui, confirment les très bons taux de satisfaction des années passées. 32 500 personnes ont participé à l'enquête et évalué 192 hôpitaux de soins aigus et 33 hôpitaux pédiatriques.**

Les rapports comparatifs nationaux publiés aujourd'hui à propos de la satisfaction des patients dans les soins aigus se basent sur les retours de 31 100 adultes et 1 400 parents d'enfants hospitalisés ayant été pris en charge en septembre 2019 dans les hôpitaux de soins aigus en Suisse. L'évaluation des questionnaires succincts fournit aux 192 hôpitaux de soins aigus et aux 33 hôpitaux pour enfants des informations sur les domaines dans lesquels il existe un potentiel d'amélioration. Globalement, les institutions participantes peuvent se réjouir d'avoir obtenu de très bons résultats : les forts taux de satisfaction des années précédentes se sont confirmés en 2019.

### **Les adultes sont enchantés des renseignements sur la prise de médicaments**

Dans le cadre de l'enquête, 65 % des patientes et patients adultes ont indiqué que l'objectif des médicaments à prendre à la maison leur avait été pleinement expliqué. Plus de 61 % ont également accordé la note maximale à la possibilité de poser des questions et à la compréhensibilité des réponses. La sortie de l'hôpital a décroché la meilleure note possible de 30 % des personnes interrogées, et la qualité du traitement de 35 % d'entre elles. Des améliorations sont donc encore possibles dans ces deux domaines. Comme en 2018, une grande majorité (90 %) a estimé que la durée de l'hospitalisation était parfaite. Cette dernière question était notée sur une échelle de réponse à 3 niveaux, les autres questions sur une échelle à 5 niveaux. Depuis 2016, le haut niveau de satisfaction des patients est resté constant pour les six questions.

### **Les parents attribuent les meilleures notes au traitement avec respect et dignité de leurs enfants**

Le questionnaire adressé aux parents d'enfants hospitalisés comprend cinq questions. Le niveau de satisfaction était très élevé pour toutes les réponses, obtenant partout un score supérieur à huit sur dix. C'est la question relative au traitement respectueux qui a obtenu la meilleure évaluation (9,4). La compréhensibilité du personnel de soin (9,0) et des médecins (8,9) a aussi été jugée très bonne. Les questions relatives à la recommandation de l'hôpital et à la qualité du suivi ont quant à elles obtenu une note de 8,8. Comme le montre la comparaison dans le temps, les résultats sont stables depuis 2013.



***Une enquête ne se prêtant pas aux listes de classement 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 parents](#)

**Contact**

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 cliniques**

L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne et met en place 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 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](http://anq.ch)