

Communiqué de presse, 17 mai 2022

---

## Très haut niveau de satisfaction pour les hôpitaux de soins aigus et les hôpitaux pédiatriques

**Les hôpitaux suisses de soins aigus et pédiatriques continuent de bénéficier de taux de satisfaction très élevés. C'est ce que montrent les résultats de l'enquête auprès des patients de 2021, publiés aujourd'hui par l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Plus de 32 300 personnes ont participé à l'enquête et ont évalué au total 189 hôpitaux de soins aigus et 30 hôpitaux pour enfants.**

L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) a publié aujourd'hui les résultats de l'enquête de satisfaction nationale dans le domaine des soins aigus. Les réponses de 30 991 adultes et de 1358 parents d'enfants et d'adolescents hospitalisés en juin 2021 dans un hôpital suisse de soins aigus ont été analysées. Les participants à l'enquête donnent une bonne note aux 189 hôpitaux de soins aigus et aux 30 hôpitaux pour enfants. La satisfaction à l'égard des institutions reste très élevée en 2021.

### **Les adultes jugent la compréhensibilité des réponses très bonne**

Dans chaque cas, plus de 63 % des participants adultes ont indiqué qu'ils pouvaient poser des questions à tout moment, qu'ils avaient toujours reçu des réponses compréhensibles et qu'on leur avait pleinement expliqué l'utilité des médicaments qu'ils devaient prendre à la maison. En ce qui concerne l'organisation de la sortie de l'hôpital et la qualité des soins, un peu plus de 32 % et 38 % des patients ont respectivement coché la meilleure note. Dans ces deux domaines, les hôpitaux peuvent donc encore s'améliorer. Une grande majorité (un peu plus de 90 %) a estimé que la durée de l'hospitalisation était parfaite. La durée d'hospitalisation était notée sur une échelle de réponse à 3 niveaux, les autres questions sur une échelle à 5 niveaux. Le niveau élevé de satisfaction des patients est stable depuis 2016 sur l'ensemble des six questions.

### **Les parents louent le traitement respectueux et digne de leurs enfants**

Les hôpitaux pour enfants peuvent également se réjouir d'excellents résultats. Le degré de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés se situe à un niveau très élevé. Il se situe à plus de 8,8 points sur 10 pour les cinq questions. Comme en 2019, c'est la question relative au traitement respectueux et digne de l'enfant qui a obtenu la meilleure note (9,4). La compréhensibilité des explications du personnel soignant et du corps médical a également été jugée très bonne, avec une valeur de 9,0 pour chacune d'entre elles. Les questions relatives à la qualité des soins (8,9) et à la recommandation de l'hôpital (8,8) n'ont quant à elles obtenu qu'une note légèrement inférieure. La comparaison dans le temps montre que les résultats sont stables depuis 2013.

### **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 national comparatif et infographies

- [Rapport comparatif national Satisfaction des patients soins aigus adultes](#)
- [Infographie Satisfaction des patients soins aigus adultes](#)
- [Rapport comparatif national Satisfaction des patients soins aigus parents](#)
- [Infographie Satisfaction des patients soins aigus parents](#)

### Rapports avec graphiques

- [Satisfaction des patients soins aigus adultes](#)
- [Satisfaction des patients soins aigus 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 favorise 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 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'ANQ est une association à but non lucratif dont les activités sont fondées sur la loi sur l'assurance maladie (LAMal). Plus d'informations sur [anq.ch](http://anq.ch)