

Communiqué de presse, 30 janvier 2024

---

## Enquête de satisfaction 2023 : les hôpitaux de soins aigus et pédiatriques obtiennent de très bonnes notes

**L'enquête de satisfaction réalisée en 2023 sur mandat de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) dans 189 hôpitaux de soins aigus et 32 hôpitaux pédiatriques brosse un tableau réjouissant : dans l'ensemble, les personnes interrogées – quelque 33'800 patientes et patients adultes et parents d'enfants hospitalisés – ont fait des retours très positifs sur le traitement et le séjour.**

La dernière enquête nationale de satisfaction de l'ANQ dans le domaine des soins aigus stationnaires s'est adressée à toutes les patientes et tous les patients adultes ainsi qu'à tous les parents d'enfants hospitalisés, sortis d'un hôpital ou d'une clinique en avril 2023. Les résultats de cette enquête peuvent être consultés depuis aujourd'hui sur le portail web de l'ANQ. Les 221 hôpitaux de soins aigus et pédiatriques évalués ont obtenu de très bons résultats, confirmant ainsi les taux de satisfaction élevés des années précédentes.

### **Chez les adultes, les meilleures notes reviennent à la compréhensibilité des informations**

Les patientes et patients adultes hospitalisé-e-s en soins aigus se sont déclaré-e-s très satisfait-e-s de leur séjour et de leur traitement. Avec 4,53 points sur un maximum de 5, la question « *Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?* » est celle qui a obtenu le meilleur résultat. La question « *Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?* » a obtenu 4,49 points, et la question « *Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?* », 4,45 points. Elles sont suivies par les questions « *Comment évaluez-vous la qualité des soins ?* » avec 4,21 points et « *Comment jugez-vous l'organisation de votre sortie d'hôpital ?* » avec 4 points. Au total, 89,6 % des personnes ayant participé à l'enquête ont estimé que la durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle de réponse à trois niveaux, était parfaite.

Les deux valeurs de satisfaction les plus basses de l'échelle n'ont été que rarement cochées. Ces réponses sont considérées comme problématiques et indiquent une certaine insatisfaction et donc un potentiel d'amélioration. Le pourcentage de réponses problématiques le plus élevé a été enregistré pour la question relative à la durée de l'hospitalisation (10,4 %) et le plus faible pour la question relative à la compréhensibilité des réponses (1,8 %).

Au total, 189 hôpitaux et cliniques ont participé à l'enquête auprès des patientes et patients adultes. Le taux de réponse (42,7 %) s'est avéré plus élevé que lors de la dernière enquête en 2021 (38,4 %). L'évaluation se base ainsi sur 32'378 questionnaires.

### **Les parents apprécient que leurs enfants soient traités avec respect et dignité**

Le degré de satisfaction des parents d'enfants hospitalisés en soins aigus s'est également maintenu à un niveau élevé en 2023. La question « *Votre enfant a-t-il été traité avec respect et dignité pendant son séjour à l'hôpital ?* » a obtenu la meilleure note, soit 9,48 points sur 10. Les personnes interrogées se sont également déclarées très satisfaites de la compréhensibilité des réponses apportées par

le personnel soignant (9,08 points) et les médecins (9,02 points). La question « *Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis et à votre famille ?* » a obtenu 8,94 points, et la question « *Comment évaluez-vous la qualité des soins, reçus par votre enfant ?* », 8,93 points.

Le pourcentage le plus élevé de réponses problématiques a été enregistré pour la question relative à la recommandation de l'hôpital (3,2 %), le plus faible pour les questions relatives à la compréhensibilité des réponses apportées par le personnel soignant et au traitement avec respect et dignité (1,5 % chacune).

Le taux de réponse des parents d'enfants hospitalisés a atteint 30,2 %, soit un retour légèrement supérieur à celui de 2021 (28,0 %). L'analyse a ainsi reposé sur 1'451 questionnaires provenant de 32 hôpitaux et cliniques pédiatriques répartis dans toute la Suisse.

#### **Informations complémentaires sur la satisfaction des patients en soins aigus – adultes**

- [Rapport comparatif national \(PDF\)](#)
- [Infographie \(PDF\)](#)
- [Figures en ligne des résultats des mesures \(portail web de l'ANQ\)](#)

#### **Informations complémentaires sur la satisfaction des patients en soins aigus – parents**

- [Rapport comparatif national \(PDF\)](#)
- [Infographie \(PDF\)](#)
- [Figures en ligne des résultats des mesures \(portail web de l'ANQ\)](#)

#### **Contact**

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique en soins aigus  
Tél. 031 511 38 48, [daniela.zahnd@anq.ch](mailto:daniela.zahnd@anq.ch)

#### ***Note pour les médias : les résultats de mesure ne permettent pas d'établir des classements des hôpitaux/cliniques***

*Les résultats des mesures de l'ANQ représentent des aspects importants de la qualité pour un échantillon spécifique sur une période déterminée. Les données fournissent des déclarations scientifiquement fondées sur certains aspects de la qualité des traitements dispensés et ne permettent donc pas de tirer des conclusions sur la qualité globale d'une institution. En raison de la complexité de la méthodologie, les résultats des mesures de l'ANQ ne se prêtent pas à l'établissement de classements. --> [Informations détaillées sur l'interprétation des résultats \(PDF\)](#)*

#### **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 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)