

07.08.2007 - 10:14 Uhr

comparis.ch : la satisfaction des patients hospitalisés en Suisse - Röstigraben en matière de satisfaction des patients

Zürich (ots) -

comparis.ch, le comparateur sur internet, publie le premier comparatif sur la satisfaction des patients hospitalisés en Suisse. Pour cela, il a effectué une enquête auprès de plus de 5 800 personnes ayant été hospitalisées dans un des 53 grands hôpitaux de soins aigus de Suisse. Il en ressort que les personnes interrogées habitant la Romandie sont significativement plus insatisfaites de leur hospitalisation que celles habitant les autres régions de Suisse. De même, les patients des hôpitaux de petite taille sont plus contents que ceux des grands hôpitaux.

comparis.ch, le comparateur sur internet, a voulu savoir si les patientes et les patients étaient satisfaits des hôpitaux suisses. Mais il n'existe manifestement pas d'enquête disponible valant pour toute la Suisse. comparis.ch a donc lui-même enquêté sur la satisfaction des patients de 53 grands hôpitaux publics de soins aigus de toutes les régions linguistiques de la Suisse. 5 827 personnes, ayant été hospitalisées au minimum pendant une nuit au cours des douze derniers mois, ont ainsi été interrogées. Au minimum 100 interviews ont été menées pour chaque hôpital. C'est l'Institut IHA-GfK, mandaté par comparis.ch, qui a effectué les interviews.

Les hôpitaux ont été sélectionnés en fonction du nombre de journées d'hospitalisation déclarées. Au moins un hôpital par canton devait faire partie de la sélection. Seule exception, le canton du Jura qui n'est pas représenté, parce que la source utilisée par comparis.ch n'indiquait aucun chiffre séparé sur les journées d'hospitalisation des hôpitaux de ce canton (1). La satisfaction des patients a été mesurée à l'aide de 19 questions. Les patients devaient indiquer, entre autres, s'ils avaient compris les explications des médecins et du personnel soignant, si les médecins étaient disponibles, si, en tant que patient, ils avaient été traités avec respect ou si tout s'était bien déroulé à l'hôpital. Chaque réponse a ensuite été convertie en points.

"Hôpital Suisse" : 76 points sur 100

comparis.ch a présenté aujourd'hui les résultats de l'enquête sur la satisfaction des patients lors d'une conférence de presse. La moyenne des 53 hôpitaux comparés s'établit à 76 points sur 100. comparis.ch désigne cette moyenne par le terme "Hôpital Suisse". Le plus grand nombre de points engrangés par un hôpital s'élève à 87 et le plus bas à 66. L'étude sur "La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse" se base sur les déclarations de personnes qui ont été soignées à l'hôpital. L'enquête a porté sur ce qu'avait vécu les patientes et les patients pendant leur hospitalisation.

"comparis.ch ne juge pas le nombre de points qu'il est bon ou pas d'obtenir", explique Richard Eisler, le PDG de comparis.ch. "Mais nous montrons qu'il y existe des différences significatives en termes de satisfaction des patients en fonction des hôpitaux". Par ailleurs, comparis.ch ne se livre à aucun commentaire sur la qualité des hôpitaux du point de vue médical.

Plus l'hôpital est petit et plus les patients sont satisfaits

Dans le comparatif, les cinq hôpitaux universitaires obtiennent des résultats significativement plus mauvais que les autres catégories d'hôpitaux, avec en moyenne 70 points. Avec 81 points en moyenne, les plus satisfaits sont les patients interrogés ayant été hospitalisés dans les petits hôpitaux dispensant des soins de base (niveau 4 et 5 selon la typologie de l'Office Fédéral de la Statistique OFS (2)). Il n'y existe aucune corrélation entre la gravité de l'opération et la satisfaction des patients. Les résultats plus ou moins bons des grands hôpitaux par rapport aux petits ne peuvent donc pas s'expliquer par le fait que les patients des hôpitaux de niveau 1 (hôpitaux universitaires) soient plus gravement malade ou qu'il y soit pratiqué des interventions plus graves que dans les hôpitaux de niveau différent.

Les femmes et les seniors sont davantage satisfaits

Plus l'âge augmente, et plus les patients sont satisfaits. La tranche des plus de 65 ans cumule ainsi 84 points de satisfaction sur 100. De fait, cette tranche d'âge est significativement plus satisfaite que les autres. Chez les patients de moins de 30 ans en revanche, les hôpitaux obtiennent 68 points de satisfaction. Du reste, les femmes se rappellent plus positivement de leur hospitalisation et sont significativement plus contentes que les hommes. Il est également à noter que les personnes interrogées qui ont une formation supérieure étaient moins satisfaites.

Plus d'insatisfaits en Romandie

L'analyse par région linguistique montre que les patients de Romandie interviewés étaient les moins contents. Avec 71 points en moyenne, c'est significativement moins que les 77 points des personnes de Suisse alémanique interrogées ou que les 83 points de ceux de Suisse italienne. Et l'analyse par type d'hôpital fait ressortir que seul un hôpital romand parmi tous ceux figurant dans l'enquête a obtenu un nombre de points supérieur à la moyenne qui s'élève à 76 points.

De Mendrisio à Genève

Avec 87 points sur 100, c'est "l'Ospedale regionale della Beata Vergine" à Mendrisio qui a obtenu le plus grand nombre de points sur les 53 hôpitaux comparés. Ce nombre est significativement plus élevé que la moyenne, qui est à 76 points. Ont obtenu également significativement plus de points que la moyenne : l'Hôpital Herisau (86 points), le Kantonsspital Uri (84 points), l'Ospedale La Carità à Locarno (84 points), le Kantonal Spital Appenzell (83 points), l'Hôpital Zofingen (82 points), le Kantonsspital Obwalden (81 points) et l'Ospedale San Giovanni à Bellinzona (81 points). Ont obtenu statistiquement significativement de points que "l'Hôpital Suisse" : l'Universitätsspital Zürich (72 points), le Bürgerspital Solothurn (71 points), le Kantonsspital Bruderholz (71 points), le Stadtsipital Waid Zürich (70 points), le Spitalzentrum Biel-Bienne (68 points), l'Hôpital de Pourtalès Neuchâtel (68 points), le Spital Sion-Sitten (68 points) et les hôpitaux universitaires de Lausanne (68 points) et de Genève (66 points).

"Le comparatif de la satisfaction des patients dans ces 53 hôpitaux est seulement le début" déclare Richard Eisler. D'autres hôpitaux devraient venir s'y ajouter. "comparis.ch veut établir un Guide des Hôpitaux dans lequel figureront tous les hôpitaux de Suisse. L'actuelle mesure de la satisfaction des patients en est la base".

Remarque : l'étude intégrale est disponible sur http://www.comparis.ch/comparis/press/studien/kk/Studie_Patientenzufriedenheit_2007.pdf (n'existe qu'en allemand) et la satisfaction des patients des hôpitaux comparés figure sur le site de www.comparis.ch. Le total des points de satisfaction peut être consulté pour chaque hôpital comparé, tout comme le nombre de points obtenus à chaque question.

- (1) Source utilisée : Office fédéral de la Santé Publique OFSP :
"Chiffres-clés des hôpitaux suisses 2004" Berne, octobre 2006.
- (2) Office fédéral de la Statistique OFS, rubrique santé :
"Statistique des établissements de santé (soins intra-muros) :
typologie des hôpitaux", Neuchâtel, novembre 2006, version 5.2.

Contact:

Richard Eisler
P.D.G.
Téléphone : 044 360 52 62
E-mail : media@comparis.ch
Internet : www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003671/100541052> abgerufen werden.