

La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse

Richard Eisler, P.D.G. de comparis.ch

Zurich, le 7 août 2007

Sommaire

Résumé.....	3
1 Préface.....	4
2 Méthode.....	5
2.1 Les interviews	5
2.2 Les hôpitaux.....	5
2.2.1 Définition.....	5
2.2.2 Sélection.....	6
2.3 Questionnaire.....	8
2.4 Attribution des points.....	9
2.5 Significativité et intervalle de confiance	11
3 La satisfaction des patients de l'«Hôpital suisse»	12
3.1 Total des points obtenus	12
3.1.1 Niveau de satisfaction en fonction de l'état de santé	13
3.1.2 Niveau de satisfaction en fonction de la gravité de l'intervention	14
3.1.3 Niveau de satisfaction en fonction du niveau de l'hôpital	15
3.1.4 Niveau de satisfaction en fonction de la région linguistique	16
3.1.5 Niveau de satisfaction en fonction de la catégorie de commune.....	17
3.1.6 Niveau de satisfaction en fonction du sexe	18
3.1.7 Niveau de satisfaction en fonction de l'âge	19
3.1.8 Niveau de satisfaction en fonction du niveau de formation	20
3.1.9 Niveau de satisfaction en fonction de la situation financière	20
3.2 Nombre de points par question	21
4 Niveau de satisfaction des patients par hôpital	23
4.1 Nombre de points hôpital par hôpital.....	23
4.2 Au-dessus et au-dessous de la moyenne.....	25
4.3 Nombre de points par question pour chaque hôpital	27
5 Quel devenir pour la satisfaction des patients ?.....	28
A propos de comparis.ch	28

Résumé

Données de l'étude

comparis.ch, le comparateur sur internet a voulu savoir si les patientes et les patients étaient satisfaits des hôpitaux suisses. Il a donc enquêté sur le niveau de satisfaction des patients de 53 grands hôpitaux publics de soins aigus situés dans toutes les régions linguistiques. Plus de 5 800 personnes ayant été hospitalisées au minimum une nuit au cours des douze derniers mois ont ainsi été interrogées. 100 interviews au minimum ont été réalisées pour chaque hôpital. C'est l'Institut IHA-GfK, mandaté par comparis.ch, qui a effectué les interviews.

La satisfaction des patients de "l'Hôpital suisse"

Pour la première fois, il existe une étude homogène qui couvre toute la Suisse et qui permet de comparer le ressenti des patients hospitalisés. 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. La moyenne obtenue par les 53 hôpitaux analysés, représentée par l'«Hôpital suisse», s'établit à 76 points sur 100.

Les malades sont moins contents que les bien portants

Les personnes qui se considèrent actuellement en mauvaise santé, sont moins satisfaites de leur hospitalisation que celles qui se disent en bonne santé. Pourtant, il n'y a aucune corrélation entre le niveau de l'hôpital et l'état de santé, pas plus qu'il n'y en a une entre la gravité de l'opération et la satisfaction du patient. Les différences en termes de satisfaction entre les gros hôpitaux et des petits ne peuvent donc pas s'expliquer par le fait que les patients des hôpitaux de niveau 1 (hôpitaux universitaires) soient plus gravement malades ou qu'il y soit pratiqué des interventions plus graves que ceux des hôpitaux de niveau différent.

Petite taille, grande satisfaction

Plus l'hôpital est petit, et plus les patients sont satisfaits. Les hôpitaux universitaires, avec en moyenne 70 points, se placent significativement moins bien que les petits hôpitaux. Les plus satisfaits sont les patients des petits hôpitaux dispensant des soins de base (niveau 4/5 selon l'OFS, l'Office fédéral de la Statistique), avec 81 points.

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. On observe également que les femmes sont significativement plus contentes que les hommes. Par ailleurs, les personnes interrogées ayant une formation supérieure étaient moins satisfaites.

Röstigraben en matière de satisfaction des patients

L'analyse par région linguistique montre que les patients romands interviewés étaient les moins contents, avec 71 points en moyenne. C'est significativement moins que les 77 points attribués aux hôpitaux par les Suisses allemands ou que les 83 points attribués par les Suisses italiens. 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 de 76 points. En revanche, tous les hôpitaux du Tessin obtiennent plus de points que "l'Hôpital suisse".

De Mendrisio à Genève

Avec 87 points sur 100, c'est l'Ospedale della Beata Vergine à Mendrisio qui a obtenu le plus grand nombre de points parmi les 53 hôpitaux comparés. Ce chiffre est significativement plus élevé que la moyenne qui est à 76. Ont obtenu également significativement plus de points que la moyenne : Spital Herisau, Kantonsspital Uri, Ospedale La Carità à Locarno, Kantonales Spital Appenzell, Spital Zofingen, Kantonsspital Obwalden et Ospedale San Giovanni à Bellinzona. Ont obtenu statistiquement significativement moins de points qu'«Hôpital suisse» : Universitätsspital Zürich, Bürgerspital Solothurn, Kantonsspital Bruderholz, Stadtspital Waid Zürich, Centre Hospitalier de Biel-Bienne, Hôpital de Pourtalès Neuchâtel, Hôpital de Sion-Sitten et les hôpitaux universitaires de Lausanne et de Genève.

1 Préface

La présente étude sur la satisfaction des patients est la première enquête comparative couvrant toute la Suisse et portant sur le ressenti des patients hospitalisés. Qu'est-ce qui a amené comparis.ch, le comparateur sur internet, à enquêter sur la satisfaction des patients hospitalisés en Suisse et à la comparer ?

Diverses raisons sont à l'origine de cette décision. Beaucoup d'hôpitaux collectent des informations sur la satisfaction des patients mais celles-ci ne sont communiquées au public que dans de rares cas. Une base homogène fait donc défaut pour pouvoir comparer les différentes informations recueillies. Quoi de plus logique qu'une tierce partie s'en charge ? comparis.ch est le plus grand service comparateur de Suisse et a déjà montré par ailleurs – pour le comparatif des primes maladie par exemple – qu'il est possible de rendre transparent ce qui ne l'est pas.

Au mois de mars 2007, le Conseil National a décidé, à une forte majorité, que les limites cantonales restreignant le choix des hôpitaux devaient être abolies dans le régime de l'assurance maladie de base. Mais les patientes et patients ont besoin d'éléments pour décider. La non limitation du choix de l'hôpital signifie que des personnes vont désormais pouvoir se faire soigner dans des hôpitaux non situés dans le canton où elles habitent, à la condition cependant que l'hôpital choisi soit inscrit sur les listes cantonales des hôpitaux.

Aujourd'hui, la possibilité de se faire soigner dans un hôpital situé en dehors du canton habité est réservé aux personnes ayant une assurance complémentaire. De plus, l'assuré doit au minimum avoir souscrit une assurance maladie complémentaire «Division commune Suisse entière».

Le changement que le Conseil National appelle de ses vœux doit entrer en vigueur au plus tard trois ans après l'instauration de la révision de la loi sur l'assurance maladie (LAMal). Or la révision de la LAMal doit devenir effective début 2008. Vraisemblablement le Conseil des Etats en délibérera au cours de la session d'automne.

La possibilité de choisir soi-même son hôpital place les assurés devant de nouvelles difficultés liées à l'embarras du choix. Parallèlement aux compétences médicales des hôpitaux, d'autres critères prennent de plus en plus d'importance. La satisfaction des patients en fait partie car le «bouche à oreilles» est aujourd'hui le seul critère de décision dont les patients disposent.

Une situation réellement non satisfaisante et de bonnes raisons pour comparis.ch de révéler aux consommatrices et consommateurs le niveau de satisfaction des patients dans chaque hôpital.

2 Méthode

2.1 Les interviews

Pour être en mesure de mesurer le niveau de satisfaction des patients hospitalisés en Suisse, comparis.ch a dû trouver des personnes ayant passé au moins une nuit à l'hôpital au cours des douze derniers mois. C'est l'Institut IHA-GfK, mandaté par comparis.ch, qui a mené les interviews. L'Institut IHA-GfK ne disposant d'aucune information sur les personnes qui, parmi la population suisse, avaient été hospitalisées au cours des douze derniers mois, il lui a fallu contacter plus de 150 000 personnes pour trouver le nombre requis de personnes à avoir été hospitalisées l'an dernier. Sachant que, par expérience, environ 10 % de la population est hospitalisée chaque année. Une fois les personnes trouvées, il fallait encore qu'elles acceptent de répondre aux questions et il fallait encore qu'elles aient été soignées dans l'un des 53 hôpitaux¹ sélectionnés par comparis.ch. 100 interviews minimum ont ainsi été réalisées par hôpital, soit un total de 5 827.

Les personnes interrogées avaient entre 15 et 85 ans et habitaient en Suisse romande, italienne ou alémanique. Les interviews ont été réalisées entre le 26 juin et le 27 juillet 2007. Au total, 4 598 interviews ont été réalisées en Suisse alémanique, 818 en Romandie et 411 en Suisse italienne. 57 % des personnes ayant répondu étaient des femmes et 43 % des hommes. 71 % des interviews ont été réalisées par téléphone (CATI) et 29 % en ligne (CAWI).

Cette enquête est représentative des patientes et des patients ayant été hospitalisés au moins une nuit dans l'un des hôpitaux sur lesquels elle porte.

2.2 Les hôpitaux

2.2.1 Définition

comparis.ch a utilisé la définition des hôpitaux établie par l'Office fédéral de la Statistique (OFS) : « Un hôpital est un établissement dans lequel les patients séjournent pour des examens médicaux, des traitements ou des soins. Un traitement est dit stationnaire s'il nécessite en général un séjour ininterrompu de plus d'un jour au sein d'un établissement. Les soins doivent être continus et dispensés par un personnel formé, sous la surveillance d'un médecin (la présence d'un médecin 24h sur 24h doit être garantie par contrat) et l'établissement doit être en activité 24 heures sur 24 ».²

L'OFS distingue les «hôpitaux de soins généraux» des «cliniques spécialisées»³. L'étude de comparis.ch ne porte que sur la première catégorie. Les hôpitaux de soins généraux se subdivisent en hôpitaux à «prise en charge centralisée» et en hôpitaux de «soins de base ». La présente étude tient compte de ces deux catégories. La distinction s'opère entre autres sur le nombre d'hospitalisations stationnaires. De plus, les centres de soins sont subdivisés en niveau 1 (plus de 30 000 hospitalisations stationnaires par an) et en niveau 2 (entre 9 000 et 30 000 cas) et les soins de base répartis en 3 niveaux : niveau 3 (entre 6 000 et 9 000 cas), niveau 4 (entre 3 000 et 6 000 cas) et niveau 5 (moins de 3 000 cas).

¹ Sélection des hôpitaux exposée au paragraphe 2.2.

² Source : Office fédéral de la Statistique OFS, section Santé : «Statistique des établissements de santé (soins intramuros : statistique médicale des hôpitaux», Neuchâtel, décembre 2005, p. 17.

³ Source : Office fédéral de la Statistique OFS, section Santé : «Statistique des établissements de santé (soins intramuros : typologie des hôpitaux», Neuchâtel, novembre 2006, version 5.2.

2.2.2 Sélection

La Suisse compte plus de 300 hôpitaux et cliniques – publics et privés. Selon l'Office fédéral de la Santé Publique (OFSP), 158 de ces établissements hospitaliers⁴ peuvent être classés dans les niveaux de 1 à 5 des hôpitaux de soins généraux⁵. Pour mesurer la satisfaction des patients, comparis.ch n'a considéré, dans un premier temps, que les hôpitaux publics de soins aigus. Selon la typologie de l'OFS, ces derniers font partie des «Hôpitaux de soins généraux» de type centre de soins (niveau 1 et 2) et soins de base (niveau 3, 4 et 5).

Comme cette enquête avait pour vocation de couvrir toute la Suisse, des hôpitaux de toutes les régions linguistiques ont été choisis. En outre, il fallait – chaque fois que c'était possible – au moins enquêter sur la satisfaction des patients d'un hôpital par canton.

comparis.ch a donc sélectionné les hôpitaux comparés sur la base des critères suivants :

- «hôpital de soins généraux» selon la typologie de l'OFS
- hôpital public de soins aigus
- critère de sélection :
 - l'intégralité des 26 établissements de soins de base de niveau 1 et 2 (selon la typologie de l'OFS)
 - groupe 1, soins de base : 20 des plus gros⁶ hôpitaux de niveau 3 et 4
 - groupe 2, soins de base : 7 hôpitaux supplémentaires de niveau 4 et 5 dont au moins 1 hôpital par canton
- certains hôpitaux ou hôpitaux faisant partie d'un groupe hospitalier et dont les statistiques sur les hospitalisations en soins aigus sont disponibles

Exception :

Le canton du Jura 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 ; elle ne donnait que des chiffres groupés. Pour cette raison, l'enquête de satisfaction n'a malheureusement pas pu englober un hôpital situé dans le canton du Jura.

⁴ Certains de ces établissements hospitaliers regroupent des hôpitaux situés dans des endroits différents (groupes hospitaliers / centres hospitaliers).

⁵ Source : Office fédéral de la Santé Publique OFSP : «Chiffres-clés des hôpitaux suisses 2004» Berne, 2006.

⁶ Les journées de soins aigus ont été le critère déterminant. Source : Office fédéral de la Santé Publique OFSP : «Chiffres-clés des hôpitaux suisses 2004» Berne, 2006 ; statistiques cantonales et rapports annuels.

Liste des hôpitaux sélectionnés :

Niveau 1 (hôpitaux universitaires)

CHUV Lausanne
 Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG)
 Inselspital Bern
 Universitätsspital Basel
 Universitätsspital Zürich

Niveau 2

Bürgerspital Solothurn
 Hôpital Cantonal de Fribourg
 Hôpital La Chaux-de-Fonds
 Hôpital Pourtalès Neuchâtel
 Kantonsspital Aarau
 Kantonsspital Baden
 Kantonsspital Bruderholz
 Kantonsspital Frauenfeld
 Kantonsspital Graubünden
 Kantonsspital Liestal
 Kantonsspital Luzern
 Kantonsspital Münsterlingen
 Kantonsspital St.Gallen
 Kantonsspital Winterthur
 Ospedale San Giovanni Bellinzona
 Sede Civico Lugano
 Spital Sion-Sitten
 Spital Thun
 Spitalzentrum Biel-Bienne
 Stadtspital Triemli Zürich
 Stadtspital Waid Zürich

Niveau 3

Hôpital de Morges
 Kantonales Spital Sursee-Wolhusen
 Kantonsspital Olten
 Kantonsspital Schaffhausen
 Ospedale La Carità Locarno
 Tiefenauspital Bern
 Zieglerspital Bern
 Spital Bülach
 Spital Interlaken
 Spital Limmattal
 Spital Uster
 Spital Wetzikon
 Spital Zollikerberg
 St. Claraspital Basel
 Zuger Kantonsspital

Niveau 4 et 5

Kantonales Spital Appenzell
 Kantonsspital Glarus
 Kantonsspital Nidwalden
 Kantonsspital Obwalden
 Kantonsspital Uri
 Ospedale della Beata Virgine Mendrisio
 Spital Grabs
 Spital Herisau
 Spital Männedorf
 Spital Schwyz
 Spital Wil
 Spital Zofingen

Les hôpitaux de catégorie 4 et 5 ont été regroupés pour figurer dans la présente étude.

L'enquête de satisfaction portait chaque fois sur les hôpitaux dans leur entier et non sur un de leurs services de médecine. En effet, aussi bien les patients que le public considèrent les hôpitaux comme constitués par les différents services de médecine du même site.

2.3 Questionnaire

Le questionnaire de la présente étude a été élaboré par comparis.ch en collaboration avec des experts extérieurs. L'élaboration du questionnaire a été précédée de vastes recherches bibliographiques et de recherches sur le thème de la satisfaction des patients, aussi bien au niveau national qu'international.

De plus, comparis.ch a demandé à des instituts renommés, spécialisés dans les enquêtes auprès des patients dans les hôpitaux s'ils étaient prêts à faire une enquête comparative couvrant toute la Suisse sur la satisfaction des patients.

Le questionnaire répertorie différents aspects de la satisfaction des patients. Les thèmes abordés allaient du déroulement de l'hospitalisation à la transmission et à la disponibilité de l'information, en passant par l'humanité des rapports entre les personnes.

comparis.ch a mesuré la satisfaction des patients à l'aide des 19 questions suivantes :

- a) **Déroulement de l'hospitalisation**
Avez-vous eu le sentiment que tout s'était bien déroulé lors de votre hospitalisation ?
- b) **Compréhension des réponses des médecins**
Est-ce que les médecins ont répondu de façon compréhensible à vos questions ?
- c) **Compréhension des réponses du personnel soignant**
Le personnel soignant a-t-il répondu de façon compréhensible à vos questions ?
- d) **Disponibilité des médecins**
Les médecins qui s'occupaient de vous étaient-ils disponibles lorsque vous aviez des questions ?
- e) **Explicitations des traitements**
Avant l'opération ou les examens : vous en a-t-on expliqué de façon compréhensible les avantages et les risques ?
- f) **Explicitations des résultats**
Après l'opération : vous a-t-on expliqué les résultats des examens et de l'opération de façon compréhensible ?
- g) **Parler de ses angoisses**
Si vous aviez des angoisses : avez-vous pu en parler avec quelqu'un de l'hôpital ?
- h) **Commentaires déplacés sur les patients**
Est-ce que le personnel a parlé de vous en votre présence comme si vous si vous n'étiez pas là ?

- i) **Etre traité avec respect**
Vous a-t-on traité avec respect en tant que patiente/patient ?
- j) **Informations contradictoires**
Vous est-il arrivé de recevoir des informations contradictoires ? Exemple : est-ce qu'un médecin a dit autre chose qu'un autre médecin ou est-ce qu'un médecin a dit autre chose que le personnel soignant ?
- k) **Association aux décisions concernant le traitement**
Avez-vous pu participer aux décisions concernant votre traitement ? Par exemple, s'il y avait un médicament ou un examen dont vous ne vouliez pas.
- l) **Possibilité pour les proches de parler avec les médecins et le personnel soignant**
Est-ce que vos proches ou ont suffisamment pu parler avec les médecins et le personnel soignant ?
- m) **Collaboration des médecins et du personnel soignant**
A votre avis, y avait-il une bonne collaboration entre le personnel soignant et les médecins ?
- n) **Prise en charge de la douleur**
Si vous souffriez : avec-vous eu le sentiment que le personnel a tout essayé pour atténuer ou faire disparaître vos douleurs ?
- o) **Médicaments**
Si vous aviez des médicaments à prendre à la maison : est-ce que le ou les médecins, ou le personnel soignant, vous a donné à l'hôpital des explications claires sur les médicaments que vous deviez prendre à la maison ?
- p) **Effets secondaires des médicaments**
Si vous aviez des médicaments à prendre à la maison : est-ce que le ou les médecins, ou le personnel soignant, vous a clairement expliqué les effets secondaires des médicaments à prendre une fois rentré chez vous ?
- q) **Complications éventuelles**
Vous a-t-on clairement expliqué quelles complications ou quels signes de complications pouvaient apparaître une fois rentré chez vous ?
- r) **Confirmation des prévisions**
Est-ce que, avec le recul, les prévisions des médecins et du personnel soignant sur le processus de guérison et sur les résultats du traitement se sont confirmées ?
- s) **Evolution de l'état de santé**
Votre état de santé s'est-il amélioré ou a-t-il évolué comme vous l'attendiez suite à votre hospitalisation ?

2.4 Attribution des points

Pour attribuer les points, comparis.ch a suivi une approche normative. Les réponses de chaque question ont été notées avec une grille appropriée variant seulement en fonction du niveau d'acceptabilité du problème potentiel qu'elles soulevaient.

Les différentes réponses possibles ont ainsi été notées avec 1 ou 0. comparis.ch a établi une norme pour définir les réponses considérées comme «positives» [1] et celles considérées comme «négatives» [0]. Seules les réponses qui, selon comparis.ch, reflétaient une situation dans laquelle les attentes des patients avaient été remplies ou à peu près remplies, obtenaient un point. Si les attentes avaient été déçues ou seulement partiellement remplies, la réponse avait zéro point.

Grille A*Exemple*

Question : Vous a-t-on traité avec respect en tant que patiente/patient pendant votre hospitalisation ?

Réponses possibles (note entre parenthèses)

«Toujours» (1), «La plupart du temps» (0), «Parfois» (0), «Rarement» (0), «Jamais» (0)

De l'avis de comparis.ch, seule la première réponse, "Toujours", remplit les attentes des patients : on devrait toujours être traité avec respect. La réponse "Toujours" obtenait donc 1 point. Etre traité la plupart du temps avec respect n'est pas suffisant aux yeux de comparis.ch, les attentes ne sont pas remplies. Les réponses «La plupart du temps», «Parfois», «Rarement» ou «Jamais» obtenaient donc 0 point.

Cette grille a été appliquée aux questions suivantes :

a, b, c, d, g, h, i, j, m

Pour les questions h et j, la notation est inversée : la réponse «Jamais» correspond à un point et toutes les autres réponses à zéro point.

Grille B*Exemple*

Question :

Si vous aviez des médicaments à prendre à la maison : est-ce que le ou les médecins, ou le personnel soignant, vous a donné à l'hôpital des explications claires sur les médicaments que vous deviez prendre à la maison ?

Réponses possibles (note entre parenthèses)

«Très compréhensibles» (1), «Compréhensibles» (1), «Moyennement compréhensibles» (0), «Peu compréhensibles» (0), «Absolument pas compréhensibles» (0)

Aux yeux de comparis.ch, seules les deux premières réponses «Très compréhensibles» et «Compréhensibles» remplissaient les attentes des patients. En revanche, il n'est pas acceptable que le patient ne comprenne que «Moyennement» ou «Peu» ou «Absolument pas» les explications sur les médicaments.

Cette grille a été appliquée aux questions suivantes :

e, f, o, p, q

Grille C*Exemple*

Question : Avez-vous pu participer aux décisions concernant votre traitement?

Réponses possibles (note entre parenthèses)

«Tout à fait» (1), «Suffisamment» (1), «En partie» (0), «Plutôt insuffisamment» (0), «Très insuffisamment» (0)

Aux yeux de comparis.ch, seules les deux premières réponses «Tout à fait» et «Suffisamment» remplissaient les attentes des patients. En revanche, aucun point n'a été attribué aux réponses «En partie», «Plutôt insuffisamment» et «Très insuffisamment».

Cette grille a été appliquée aux questions suivantes :

k, l, n

Grille D*Exemple*

Question : Est-ce que votre état de santé s'est amélioré ou a évolué comme vous l'attendiez à la suite de votre hospitalisation ?

Réponses possibles (note entre parenthèses)

«Mieux que je ne l'attendais» (1), «Comme je l'attendais» (1), «Passablement» (0), «Pas comme je l'attendais» (0), «Pas du tout comme je l'attendais» (0)

Aux yeux de comparis.ch, seules les deux premières réponses «Mieux que je ne l'attendais» et «Comme je l'attendais» remplissent les attentes des patients.. Ces deux réponses avaient un point. Par contre, «Passablement», «Pas comme je l'attendais» et «Pas du tout comme je l'attendais» ne donnaient pas de points.

Cette grille a été appliquée aux questions suivantes :

r, s

Les 19 questions avaient toutes la même pondération.

Une moyenne a été calculée pour chaque hôpital et ensuite multipliée par 100. La valeur obtenue a été convertie en points. De cette façon, les résultats sont plus compréhensibles pour les consommatrices et consommateurs. Exemple : un hôpital ayant obtenu 0,75 en moyenne, multiplié par 100, cela fait 75 points.

Le minimum est de 0 point, le maximum de 100 points et le nombre de points a été arrondi ; cependant, le tri est établi en fonction de la première décimale après la virgule.

comparis.ch est conscient que le système de notation choisi place la barre très haute. Du point de vue des patients, il se justifie cependant. En effet, il est universellement connu que le système de santé suisse est le deuxième plus cher du monde, mais pour affirmer que l'on a un des meilleurs systèmes de santé au monde, il faut aussi accepter d'en faire un contrôle critique. En effet, il ne faut pas limiter l'exigence aux seuls résultats cliniques mais la faire aussi porter sur la satisfaction des besoins des patients.

2.5 Significativité et intervalle de confiance

Les résultats de l'analyse statistique d'un échantillon sont par définition entachés d'erreurs puisque la vraie valeur de la satisfaction des patients ne pourrait être connue qu'en interrogeant tous les patients, sans exception, de la population étudiée.

En comparant statistiquement les résultats des interviews, il est possible de définir la probabilité qu'une vraie différence dans la population statistique mène à une différence observable dans l'échantillon. Tous les comparatifs statistiques ont été calculés avec un seuil de signification de 5 %.

Ainsi, avec un seuil de signification fixé à 5 %, il est permis de dire que le vrai niveau de satisfaction des patients se trouve dans l'intervalle de confiance avec une probabilité de 95%.

Chaque fois que les termes «significativement» ou «non significativement» ont été employés dans l'étude, c'est qu'un tel contrôle statistique a été fait.

Exemple

Les femmes sont *significativement* plus satisfaites de leur hospitalisation que les hommes.

3 La satisfaction des patients de l'«Hôpital suisse»

L'étude sur «La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse» est basée sur les déclarations de personnes ayant été hospitalisées l'an dernier. L'enquête porte sur le ressenti des patientes et des patients pendant leur hospitalisation. comparis.ch désigne la moyenne des 53 hôpitaux comparés sous le terme «Hôpital suisse».

3.1 Total des points obtenus

Le total des points de satisfaction des patients est la moyenne des points recueillis à toutes les questions, toutes interviews confondues, par un hôpital⁷. Les 19 questions posées éclairent différents aspects influant sur le niveau de satisfaction des patients hospitalisés.

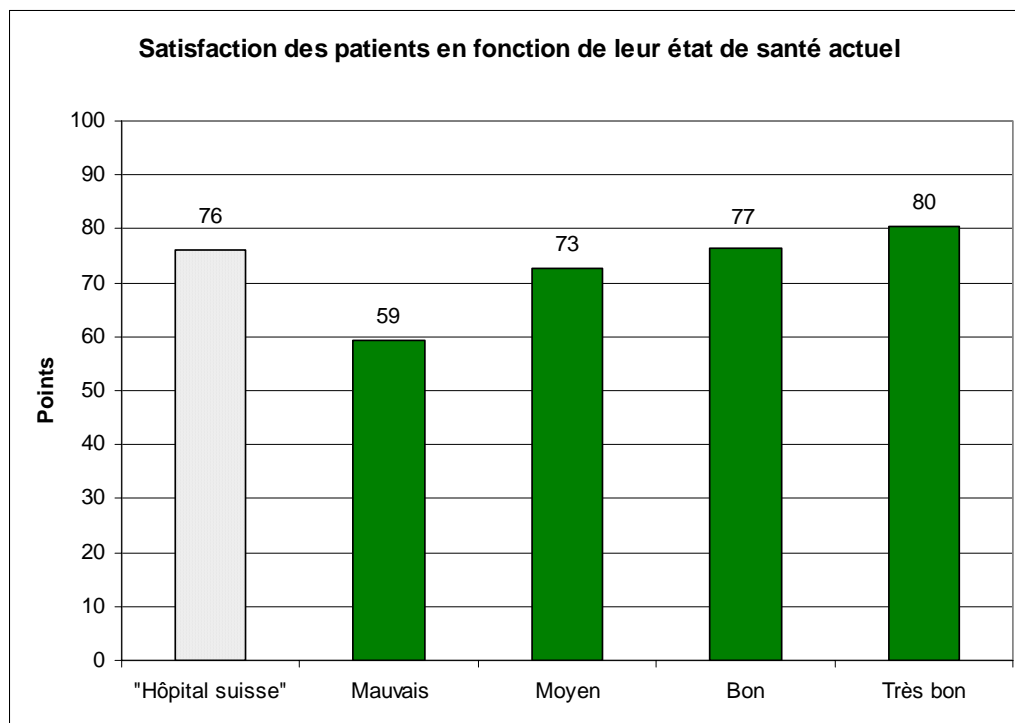
Les questions portaient sur le bon déroulement de l'hospitalisation (admission, visites, planification et déroulement des examens...) ainsi que sur la compréhensibilité des réponses des médecins et du personnel soignant, celle des explications sur les interventions et les résultats, ainsi que sur la disponibilité des médecins. Est-ce que les patients pouvaient parler de leurs angoisses, est-ce que les proches avaient quelqu'un à qui s'adresser à l'hôpital? Est-ce que les personnes interrogées avaient été traitées avec respect ? Avaient-elles reçu des informations contradictoires ? Ont-elles pu participer aux décisions concernant leur traitement? Ont-elles entendu parler d'elles comme si elles n'étaient pas là ? Est-ce que tout avait été essayé pour soulager ou supprimer leurs douleurs ?

Par ailleurs, les personnes interrogées devaient aussi donner leur opinion sur la qualité de la collaboration entre les médecins et le personnel soignant, dire si les prévisions sur le processus de guérison s'étaient confirmées et si leur état de santé avait évolué comme elles l'attendaient. Avait-il clairement été expliqué aux patients quelles complications ou signes de complications pouvaient apparaître après leur sortie de l'hôpital ? De plus, les patients des hôpitaux sélectionnés pouvaient indiquer s'ils avaient été clairement informés sur les médicaments qu'ils devaient prendre chez eux après leur sortie de l'hôpital, ainsi que sur leurs effets secondaires

Toutes les réponses ont été converties en 1 ou 0 puis les points obtenus ont été additionnés. En moyenne, les hôpitaux ont obtenu 76 points sur 100 en matière de satisfaction des patients – l'hôpital suisse. Le plus petit nombre de points obtenu par un hôpital a été 66, et le plus élevé 87.

⁷ Liste des questions posées au paragraphe 2.3.

3.1.1 Etat de santé

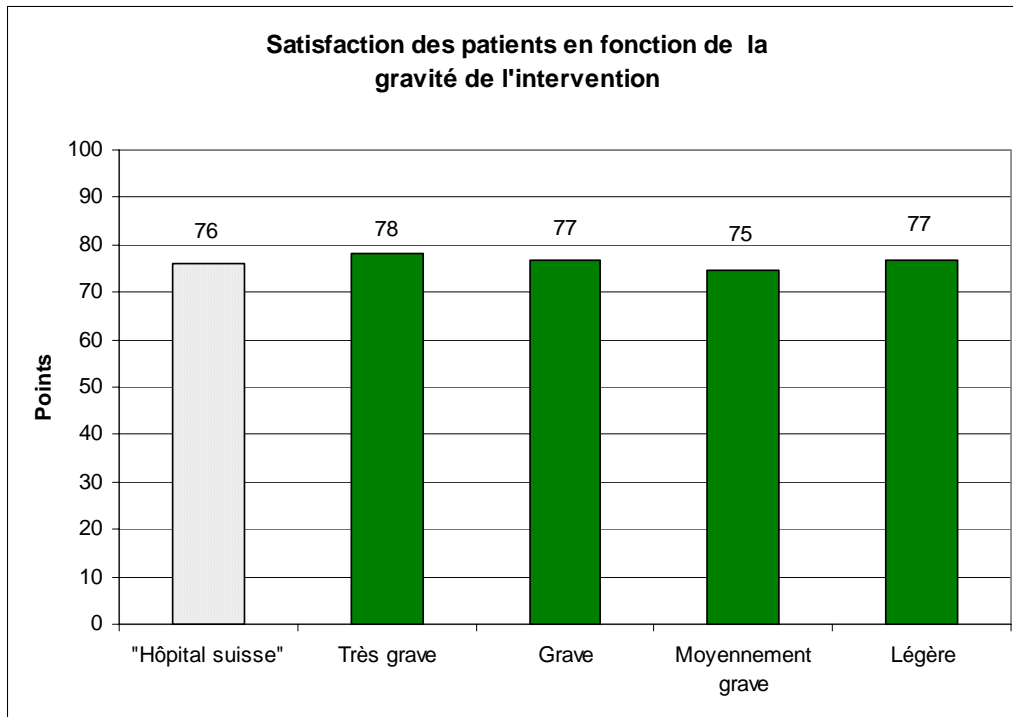


Graphique 1

Source : comparis.ch

Les personnes qui se considèrent actuellement en mauvaise santé, sont globalement moins satisfaites de leur hospitalisation que les personnes qui déclarent être en très bonne santé.

3.1.2 Gravité de l'intervention



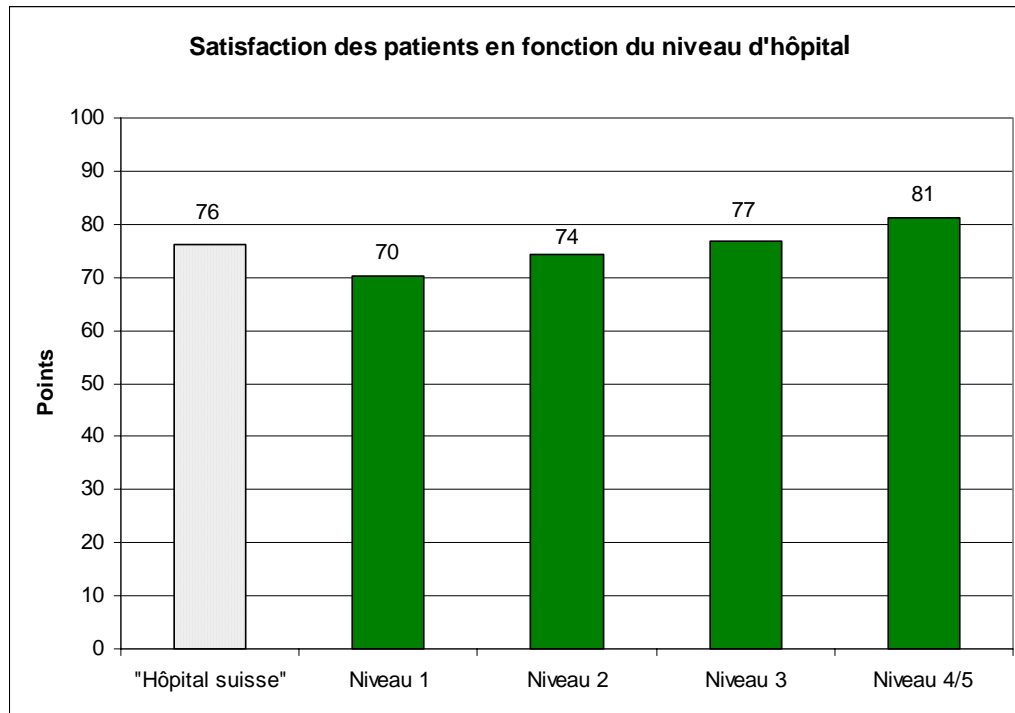
Graphique 2

Source : comparis.ch

Les patients hospitalisés ayant subi une opération qu'ils qualifient eux-mêmes de «très grave» ne sont pas – contrairement aux premières conjectures qui viennent à l'esprit – significativement plus insatisfaits ou satisfaits que les patients ayant dû subir une intervention légère.

Ceci démontre que les hôpitaux pratiquant des opérations graves ou très graves ne doivent pas automatiquement redouter plus d'insatisfaction de la part de leurs patients.

3.1.3 Niveau de l'hôpital



Graphique 3

Source : comparis.ch

Le niveau de satisfaction des patients varie en fonction du niveau des hôpitaux. Le niveau d'un hôpital dépend, entre autres, du nombre d'hospitalisations enregistrées dans l'année⁸. Plus l'hôpital est petit, et plus les patients sont satisfaits.

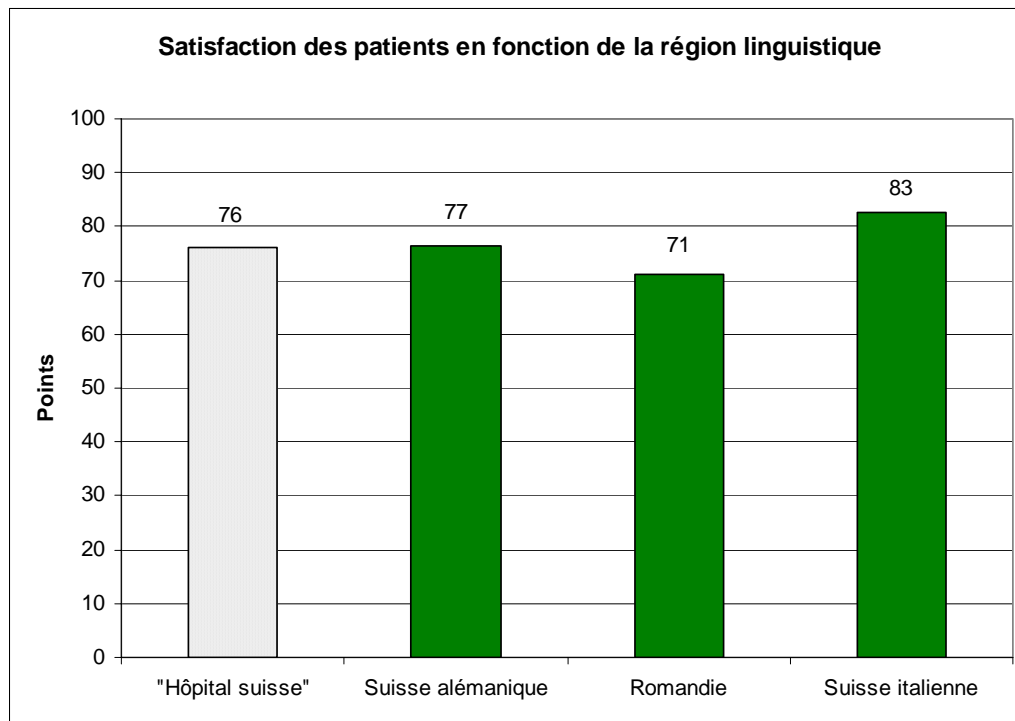
Les 70 points obtenus par les cinq hôpitaux universitaires (niveau 1) sont inférieurs à la moyenne (76 points) et au score des hôpitaux de niveau 2 (74 points), bien que ceux-ci aient déjà recueilli significativement plus de points que les hôpitaux universitaires. Avec 77 points, les hôpitaux de niveau 3 se positionnent légèrement au-dessus de la moyenne et récoltent significativement plus de points que les hôpitaux de niveau 1 et 2. En totalisant 81 points, les petits hôpitaux (niveaux 4 et 5 regroupés) recueillent significativement plus de points que les autres catégories d'hôpitaux.

Il n'existe aucune corrélation significative entre le niveau de l'hôpital et l'état de santé des patients : en effet, les patients hospitalisés dans un hôpital universitaire n'ont pas jugé leur état de santé actuel significativement différemment que les patients des hôpitaux des autres catégories. Le plus bas nombre de points obtenu par les plus gros hôpitaux ne tient pas au fait que les hôpitaux universitaires pratiquent beaucoup plus souvent des interventions graves ou très graves.

Il y existe d'autres facteurs expliquant le moindre niveau de satisfaction des patients des plus grands hôpitaux. Ainsi par exemple, selon les dires des patients, les hospitalisations se passent nettement moins bien dans les grands hôpitaux que dans les moyens et les petits. Le nombre moyen de points, tous hôpitaux confondus, obtenus par la question "Déroulement de l'hospitalisation" est de 60. Les hôpitaux universitaires ont obtenu 52 points et les établissements de niveau 2, 3 et 4/5 ont recueilli en revanche significativement plus de points que les hôpitaux universitaires. Plus un hôpital est gros en taille et manifestement, plus il est difficile d'y faire en sorte que tout se déroule sans problème.

⁸ Définition et explications sur le niveau des hôpitaux au paragraphe 2.2.

3.1.4 Région linguistique



Graphique 4

Source : comparis.ch

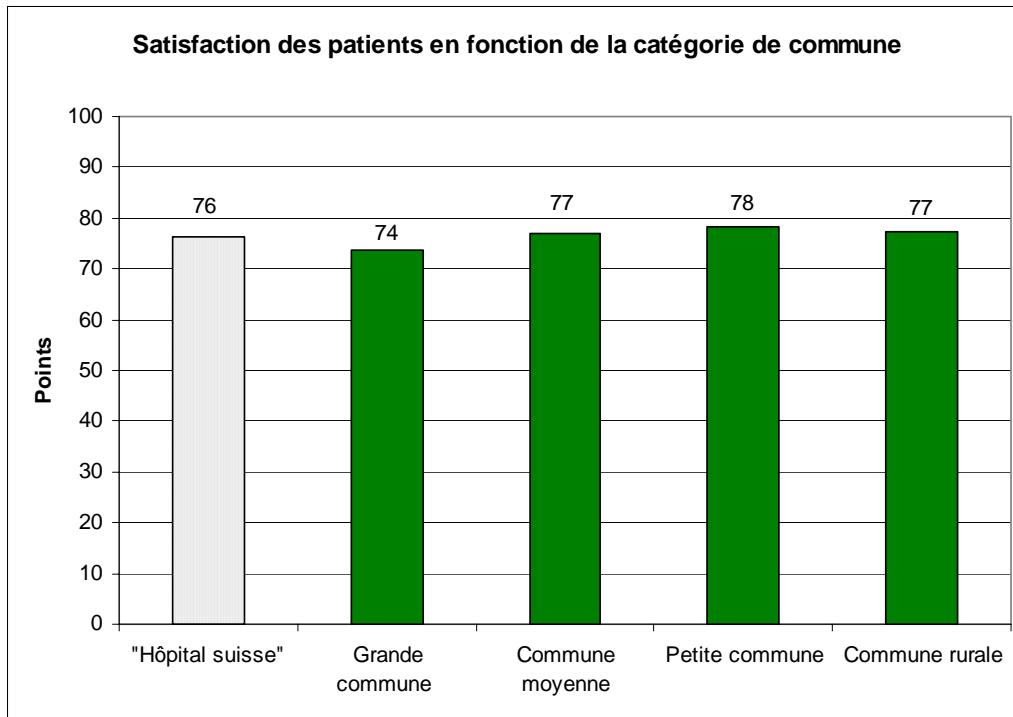
Lorsqu'il est parlé de personnes venant d'une certaine région linguistique, cela fait exclusivement référence aux déclarations des patientes et des patients ayant été soignés dans un des 53 hôpitaux comparés par comparis.ch.

Les patientes et les patients de Suisse alémanique et italienne se déclarent significativement plus satisfaits que ceux de Romandie. Les plus satisfaits de leur hospitalisation sont les Suisses italiens avec 83 points. Le niveau de satisfaction des Suisses allemands dépasse légèrement la moyenne suisse avec 77 points. Le niveau de satisfaction des Romandes et des Romands est en revanche significativement plus faible (71 points) que celui des Suisses allemands et italiens.

Pourquoi est-ce le niveau de satisfaction est plus bas en Romandie ? Les différences ne s'expliquent pas par des différences de méthode. Le pourcentage des réponses «Ne sais pas» n'a pas été plus élevé en Romandie que dans le reste de la Suisse. Les questions ont également été bien comprises dans toutes les langues. Avec l'analyse de régression, l'hypothèse selon laquelle la surreprésentation de grands hôpitaux en Romandie menait au moindre niveau de satisfaction des patients a été infirmée : indépendamment de la taille des hôpitaux, les Romands et Romandes interrogées sont plus insatisfaits.

Il est possible que les Romands soient plus critiques, de façon générale, que les patients du reste de la Suisse. Les différences de mentalité peuvent également jouer un rôle.

3.1.5 Catégorie de commune



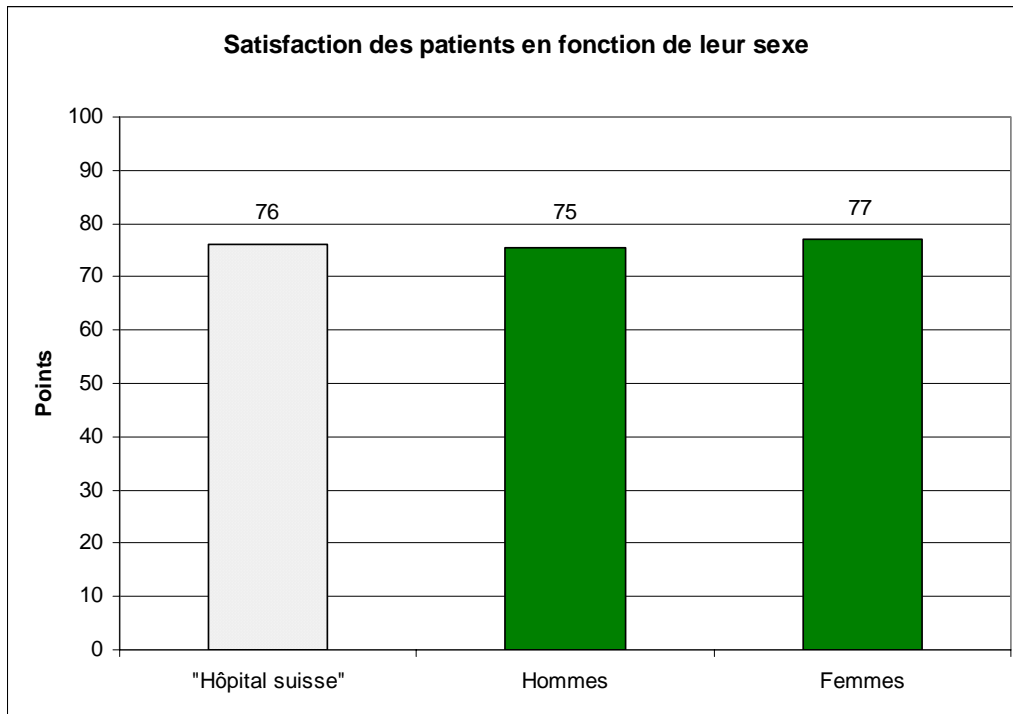
Graphique 5

Source : comparis.ch

Les patients habitant des communes rurales sont significativement plus satisfaits que ceux habitant dans les grandes communes (soit les villes de plus de 200 000 habitants) : 77 points par rapport à 74. Comme les grands hôpitaux se trouvent en majorité dans les grandes villes, cela peut constituer une partie de l'explication des plus bas scores réalisés par les grands hôpitaux.⁹

⁹ Cf. paragraphe 3.1.3 «Niveau de l'hôpital»

3.1.6 Sexe



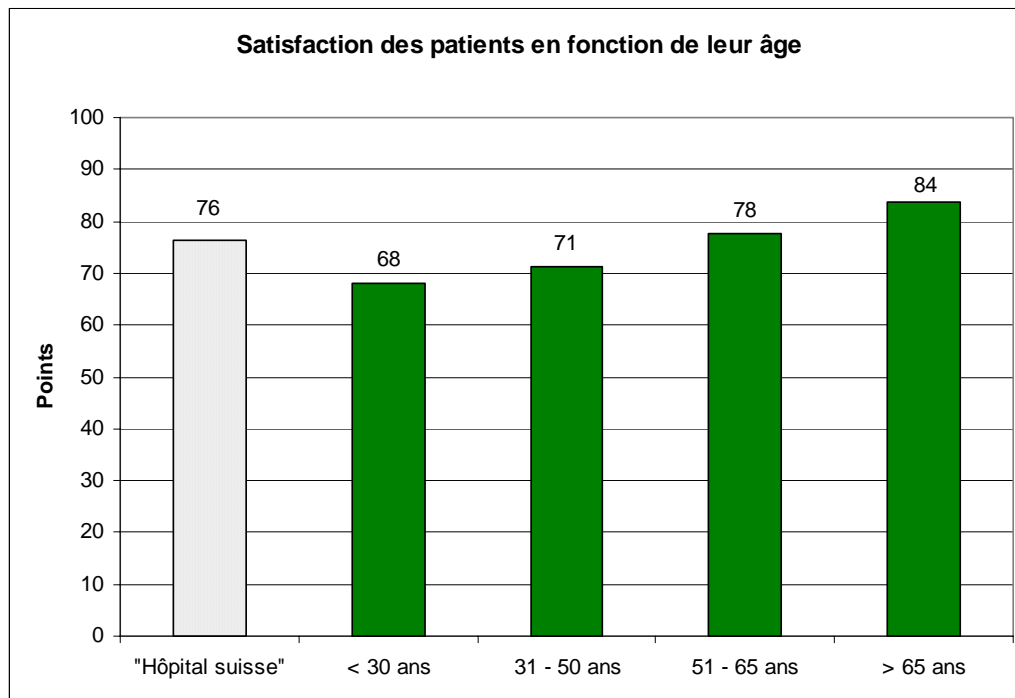
Graphique 6

Source : comparis.ch

Les femmes sont significativement plus satisfaites de leur hospitalisation que les hommes mais le niveau de satisfaction des femmes ne se situe qu'un point au-dessus de la moyenne et chez les hommes, un point en dessous.

L'exemple suivant montre que les femmes ferment plutôt les yeux si quelque chose ne se passe pas à l'hôpital comme il le faudrait. A l'occasion de son interview téléphonique, une patiente a raconté qu'elle devait rester au minimum trois jours à l'hôpital. Le troisième jour, à 9 heures du matin, elle a été renvoyée chez elle parce que le service avait besoin du lit pour un autre patient. La personne interrogée a avisé le personnel de l'hôpital qu'elle ne se sentait pas bien et qu'elle n'était pas sûre d'être déjà en état de rentrer chez elle. Sur le chemin du retour, elle a rapidement eu une forte chute de tension artérielle. Mais bien que son pressentiment se soit révélé exact, elle a dit «qu'elle recommanderait cet hôpital parce que les médecins et le personnel soignant s'étaient montrés très compétents».

3.1.7 Age



Graphique 7

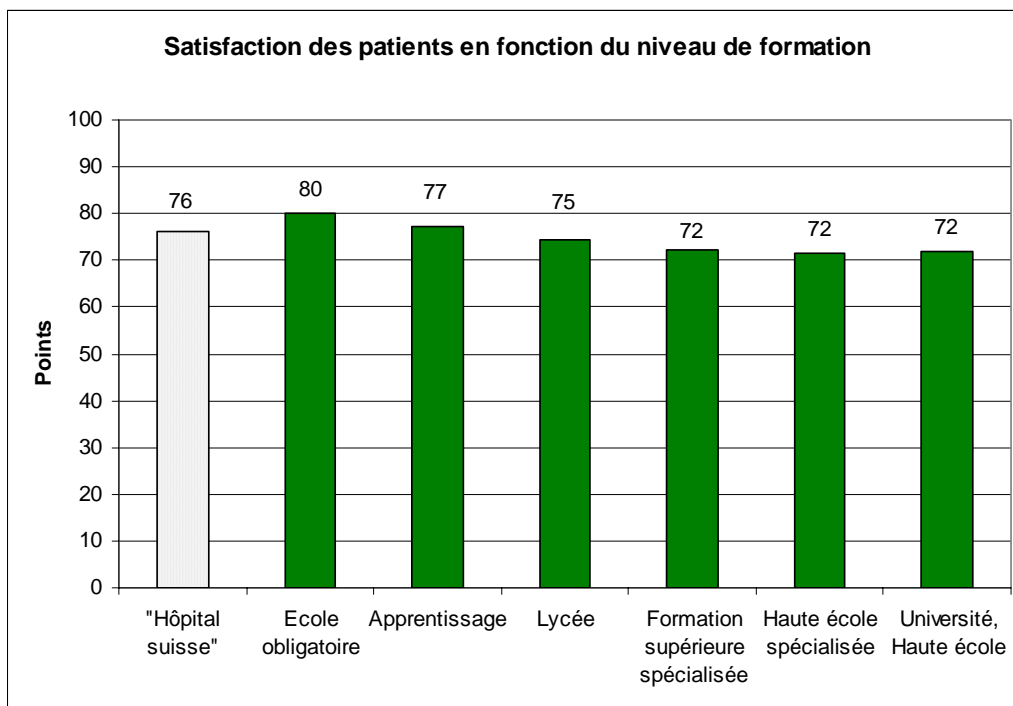
Source : comparis.ch

Plus l'âge augmente, et plus les patients sont satisfaits de leur hospitalisation. Avec 68 points, la tranche d'âge des moins de 30 ans se situe ainsi au-dessous de la moyenne en termes de satisfaction, tout comme le groupe des 31-50 ans qui totalise 71 points. Le niveau de satisfaction des patients de 51-65 ans est de 78 points et se situe ainsi légèrement au-dessus de la moyenne. Les plus de 65 ans cumulent 84 points de satisfaction sur 100, ce qui en fait la tranche d'âge significativement la plus satisfaite.

Voici un exemple illustrant les dires de beaucoup de personnes de plus de 65 ans : «Quand on est malade et que ça ne va pas mieux, que les médecins ne trouvent rien, l'hôpital ne peut pas aider non plus. Mais je suis quand même content de cet hôpital parce que la nourriture était très bonne».

Cependant, le niveau de satisfaction des patients plus âgés n'explique pas non plus pourquoi les patients sont plus satisfaits dans les petits hôpitaux que dans les grands. L'âge moyen des patients interrogés n'est pas significativement différent selon les différents niveaux d'hôpitaux.

3.1.8 Niveau de formation



Graphique 8

Source : comparis.ch

Les patients ayant arrêté leur scolarité au niveau de l'école obligatoire sont significativement plus satisfaits de leur hospitalisation que les personnes ayant un niveau de formation plus élevée. Plus le niveau de formation est élevé, et manifestement mieux les procédures sont comprises, analysées et jugées d'un œil critique.

3.1.9 Niveau de satisfaction en fonction de la situation financière

Les patients ayant de plus faibles revenus et une fortune réduite ont tendance à être plus satisfaits que les plus aisés financièrement. Ainsi, les patients ayant un revenu annuel de moins de 80 000 francs sont significativement plus satisfaits que ceux qui disposent d'un revenu supérieur à ce montant.

3.2 Nombre de points par question

Le graphique de la page suivante montre le score moyen par question pour les 53 hôpitaux. De plus, pour chaque question, l'étendue, c'est-à-dire la valeur la plus élevée et la valeur la plus basse recueillie pour chacun des 53 hôpitaux, est indiquée.

Le questionnaire a été élaboré dans le but de comparer le niveau de satisfaction des patients des hôpitaux et de trouver pour chaque question quel est l'hôpital le mieux, ou le moins bien apprécié, parmi les hôpitaux comparés.

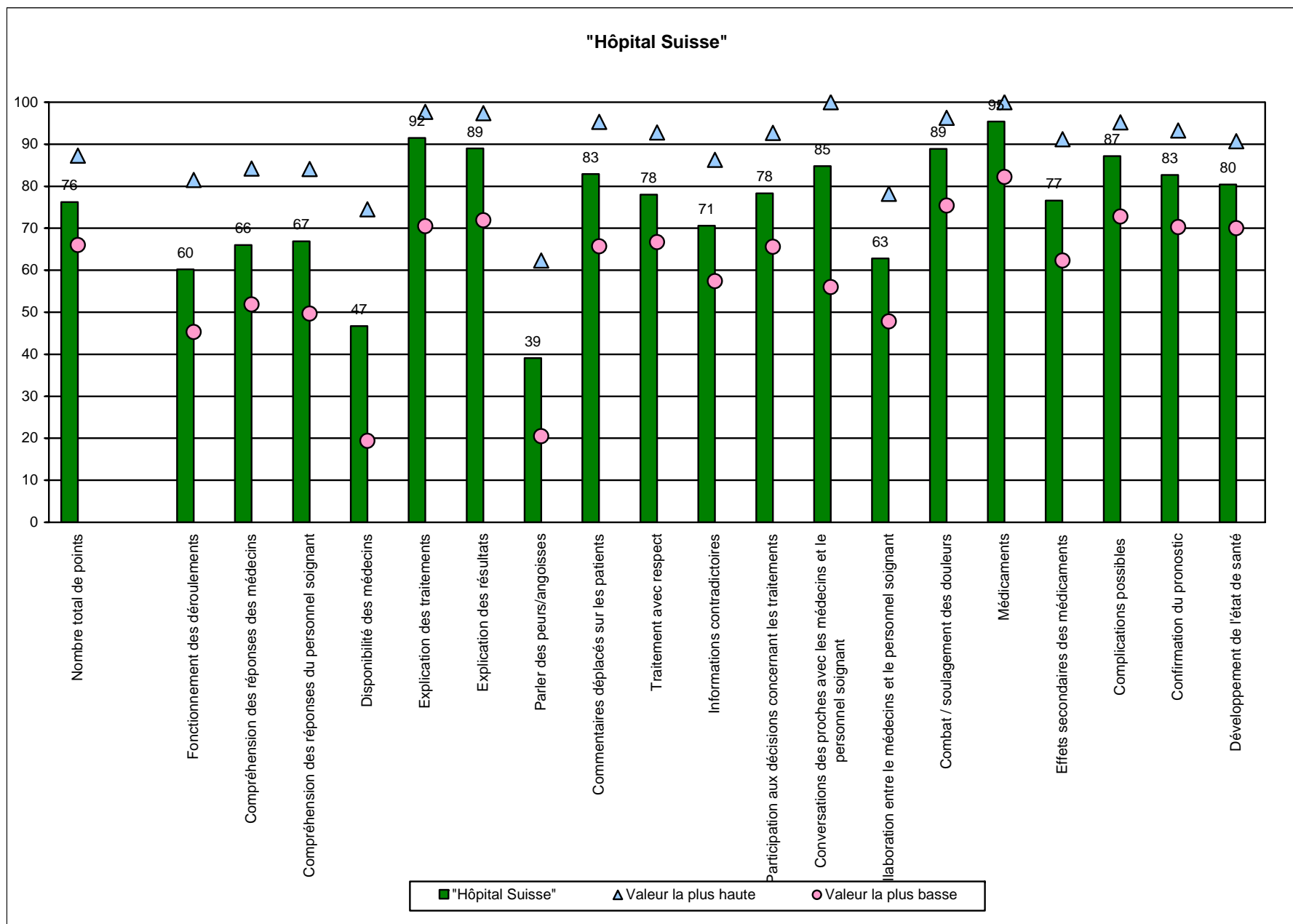
La question de savoir quel secteur des hôpitaux gagnerait le plus à être amélioré aux yeux des patients, et donc où sont les plus gros problèmes, reste donc sans réponse. Les réponses du questionnaire n'ont pas été élaborées pour que les questions puissent être comparées entre elles. Elles regroupent différentes grilles de réponses¹⁰.

Le graphique suivant est pourtant intéressant. Il montre que la disponibilité des médecins et le fait pour les patients de parler de leurs angoisses sont les questions qui ont engendré les réponses les plus discordantes en termes de satisfaction des patients.

La question de savoir si un médecin doit « toujours » être disponible lorsque son patient a une question ou s'il est suffisant qu'il soit disponible « la plupart du temps » peut être débattue. Pour le sondage, un point n'a été attribué que lorsque la réponse choisie était « Toujours ». Il faut cependant noter que « toujours » n'est pas synonyme d'« aussitôt ». A l'inverse, « la plupart du temps » signifie qu'il y a eu des cas dans lesquels le patient était resté seul avec ses questions. Le fait qu'il puisse y avoir un problème en termes de disponibilité des médecins, n'est ni particulièrement sensationnel ni nouveau. Cela peut aussi résulter de la pression budgétaire mise sur les hôpitaux publics et être dû à la pénurie de personnel en résultant à certains endroits.

La question portant sur le fait pour les patients de pouvoir parler de leurs angoisses a également été très inégalement ressentie. Est-il possible que les patients ne parlent pas assez de leurs peurs ? Ici aussi, seule la réponse « toujours » était dotée d'un point puisque « la plupart du temps » revient à dire que le patient a parfois été laissé seul face à ses angoisses. Lorsqu'on est à l'hôpital, il est fréquent d'être sujet à des angoisses : l'angoisse devant l'opération à venir, l'angoisse de résultats des examens, l'angoisse que quelque chose pourrait ne pas se passer correctement. Un ou une interlocutrice professionnel(le) et compétent(e) pour parler des angoisses des patients fait manifestement souvent défaut.

¹⁰ Les explications détaillées sur les grilles et l'attribution des points se trouvent au paragraphe 2.4.



Graphique 9

Source : comparis.ch

4 Niveau de satisfaction des patients par hôpital

Est-ce que les patientes et les patients hospitalisés sont satisfaits ? Le plus bas score est 66, le plus haut 87.

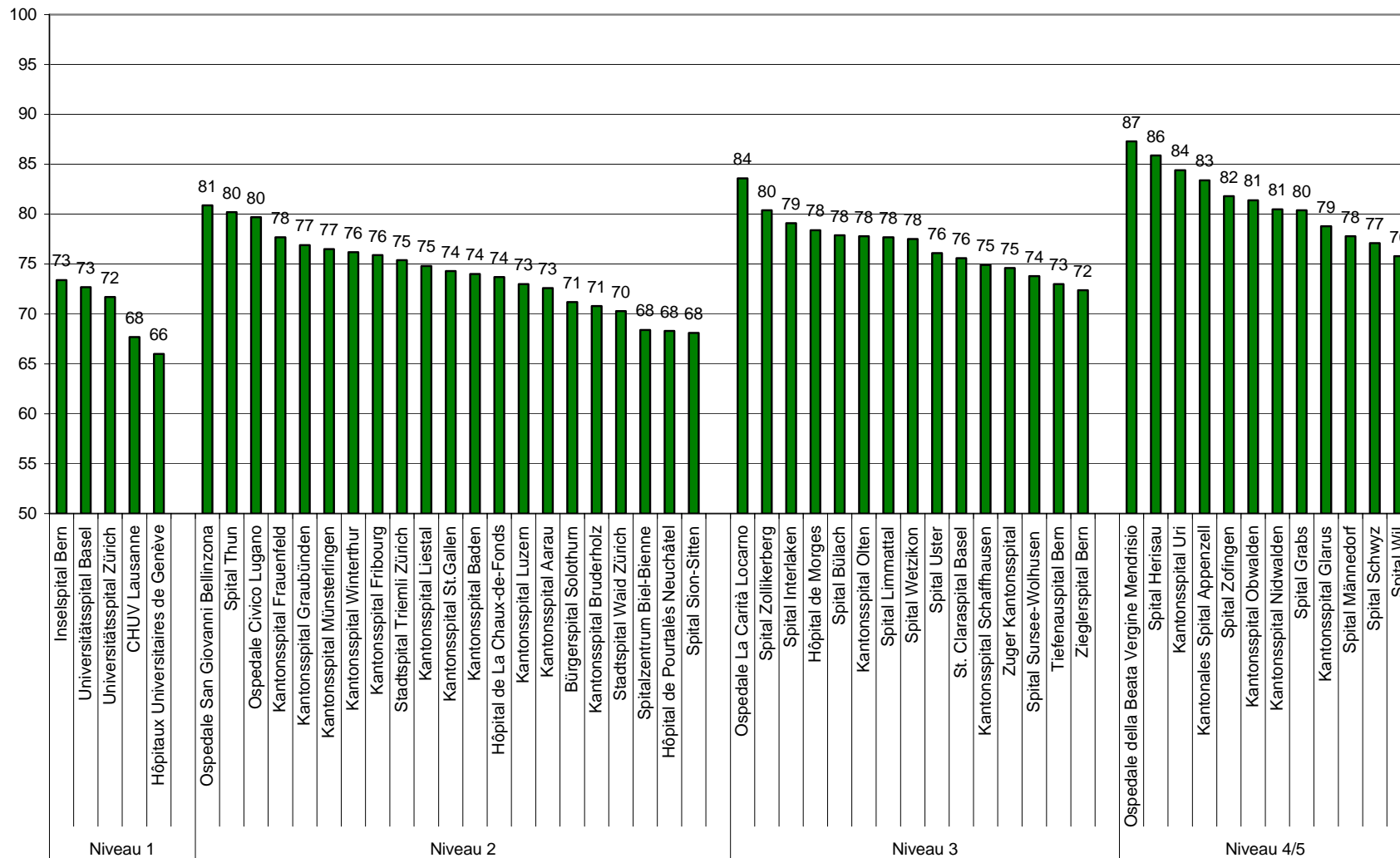
comparis.ch ne juge en aucun cas le nombre de points qu'il est bon ou pas d'obtenir. comparis.ch se borne à montrer quels hôpitaux ont obtenu un nombre de points significativement plus élevé ou plus bas que la moyenne – l'«Hôpital Suisse».

4.1 Nombre de points hôpital par hôpital

Chaque hôpital a été comparé à la moyenne suisse qui s'établit à 76 points. Pour avoir une meilleure qualité de comparaison, les hôpitaux ont été classés par taille (niveau attribué par l'OFS) sur le graphique de la page suivante.

Il apparaît à nouveau très nettement que les hôpitaux universitaires ont obtenu moins de points en moyenne que les hôpitaux de niveau 2, 3 et 4/5.

Nombre de points total par hôpital



Graphique 10

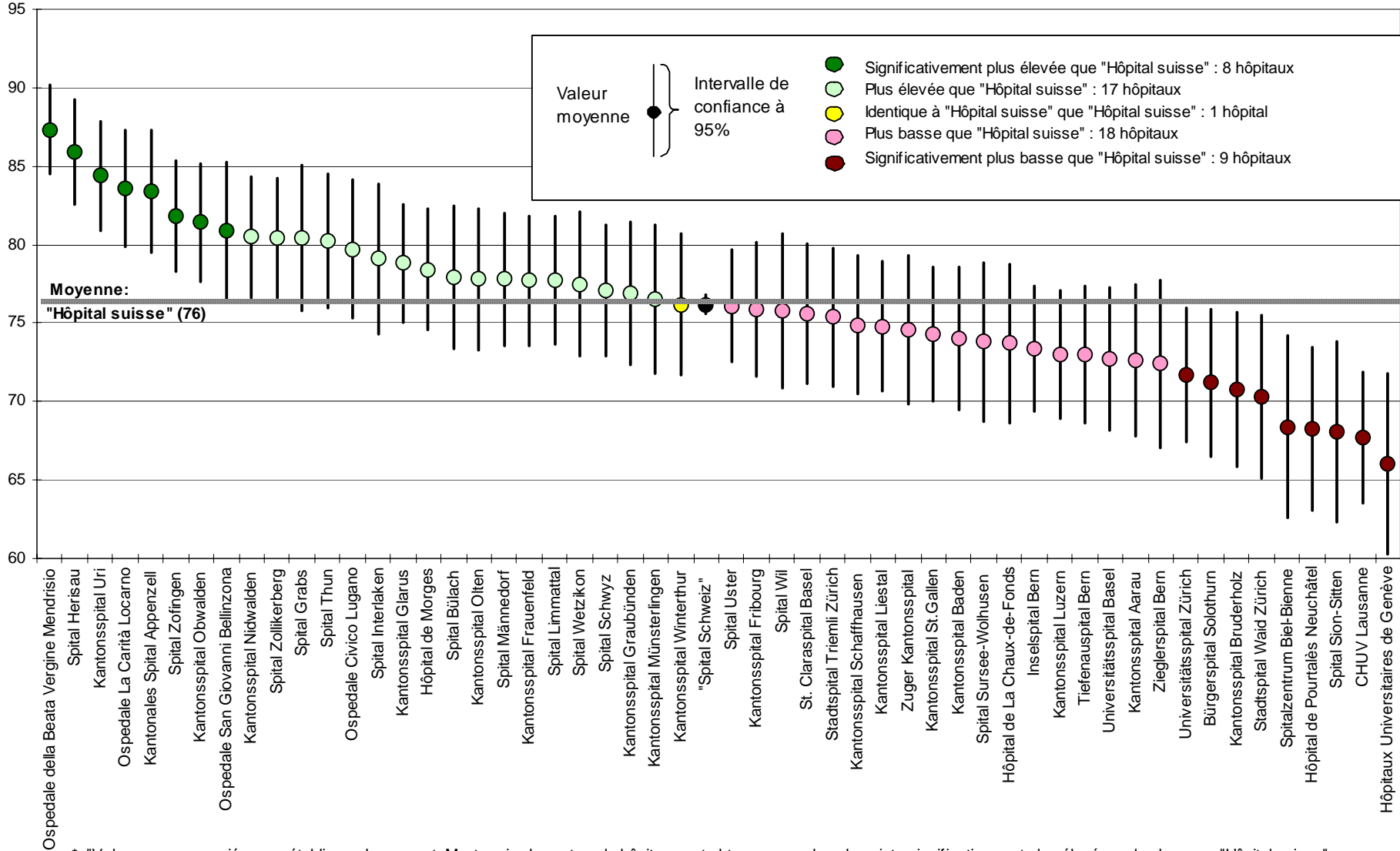
4.2 Au-dessus et au-dessous de la moyenne

Sur les 53 hôpitaux comparés, 25 ont obtenu un nombre de points supérieur à celui de la moyenne suisse. Significativement meilleurs que la moyenne, 8 hôpitaux ont recueillis plus de 80,5 points sur 100. Il s'agit de : Ospedale San Giovanni Bellinzona, Kantonshôpital Obwalden, Hôpital Zofingen, Kantonaies Hôpital Appenzell, Ospedale La Carità à Locarno, Kantonsspital Uri, Spital Herisau et Ospedale regionale della Beata Vergine à Mendrisio avec le nombre de points le plus élevé, 87.

27 hôpitaux ont obtenu moins de 76 points – ce qui correspond à la moyenne suisse, l'«hôpital suisse» (cf. graphique sur la page suivante) et neuf hôpitaux se situent significativement au-dessous de la moyenne. Ont ainsi obtenu moins de 72 points sur l'échelle de satisfaction des patients : l'Universitätsspital de Zürich, le Bürgerspital Solothurn, le Kantonsspital Bruderholz, le Stadtspital Waid Zürich, le Spitalzentrum Biel-Bienne, l'hôpital de Pourtalès à Neuchâtel, l'hôpital de Sion-Sitten, l'hôpital universitaire de Lausanne (CHUV) et les Hôpitaux Universitaires de Genève, avec le plus bas nombre de points récoltés, 66.

L'hôpital cantonal de Winterthur est celui qui s'approche le plus du profil de l'«Hôpital Suisse». Il a recueilli le même nombre de points que la moyenne de tous les hôpitaux. C'est pour cet hôpital que la somme des écarts enregistrés pour chaque question est la plus faible par rapport à la moyenne.

Satisfaction des patients Hôpitaux par comparaison à la moyenne "Hôpital suisse" *



* "Valeur non appropriée pour établir un classement. Montre simplement quels hôpitaux ont obtenu un nombre de points significativement plus élevé ou plus bas que "Hôpital suisse"

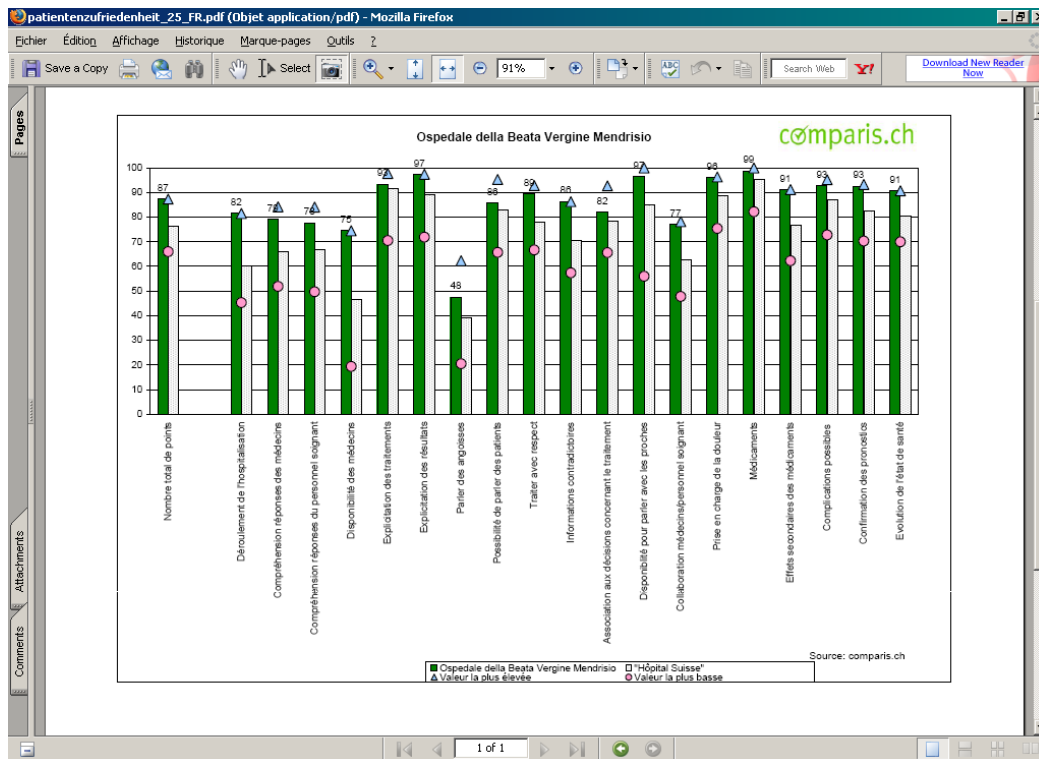
Graphique 11

4.3 Nombre de points par question pour chaque hôpital

comparis.ch a établi un graphique détaillé pour chaque hôpital. Ces graphiques montrent le nombre de points attribué par les patients à chaque question. Ils indiquent également comment se situe chaque hôpital par rapport au nombre de points maximum et minimum recueillis pour chaque question.

Ces graphiques sont disponibles sur le site de www.comparis.ch.

Voici l'exemple de l'hôpital régional de la Beata Vergine à Mendrisio, qui a recueilli 87 points sur 100, soit le meilleur score.



Graphique 12

Source : comparis.ch

5 Quel devenir pour la satisfaction des patients ?

Aussi longtemps qu'aucune mesure homogène et couvrant toute la Suisse de la satisfaction des patients n'avait été publiée, il était possible de partir du principe que le niveau était le même pour tous les hôpitaux. Or, pour la première fois, les hôpitaux sont comparés du point de vue de la satisfaction des patients et les résultats montrent qu'il y a des écarts significatifs en terme de satisfaction des patients entre les différents hôpitaux.

comparis.ch est conscient que les hôpitaux collectent parfois eux-mêmes des informations sur la satisfaction de leurs patients. Grâce à leurs enquêtes, ces hôpitaux disposent de beaucoup plus de réponses puisqu'ils peuvent cibler les personnes pertinentes pour leurs besoins. L'Institut IHA-GfK qui, sur mandat de comparis.ch, a réalisé les interviews, a dû en revanche contacter plus de 150 000 personnes à l'aveuglette, sans savoir qui avait été hospitalisé, quand, et dans quel hôpital.

Il est possible que les questionnaires des hôpitaux affichent des chiffres différents de ceux de la satisfaction des patients. Les résultats de ces enquêtes internes ne sont cependant ni comparables entre elles au niveau du pays, ni même à la présente enquête. Pour cela, il aurait fallu un questionnaire homogène et toujours utiliser la même méthode.

L'objectif de comparis.ch est d'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. Cette base pourra ensuite être rapidement élargie à la satisfaction des patients d'autres hôpitaux.

A propos de comparis.ch

Richard Eisler est le fondateur et le PDG de comparis.ch, le service comparatif en ligne. Aujourd'hui, comparis.ch est le comparateur en ligne n°1 en Suisse. En 2006, le site de comparis.ch a enregistré plus de 12,5 millions de visites. Les trois quarts des internautes de Suisse connaissent comparis.ch. comparis.ch se classe donc parmi les sites web les plus connus et les plus utilisés de toute la Suisse.

La SARL Comparis a été fondée à Ettingen/BL en mai 1996. En août de la même année, déjà, le tout premier comparatif interactif des caisses maladie suisses était disponible sur le site internet www.krankenkassen.ch. Depuis Comparis a constamment étendu ses services : au comparatif des primes maladie s'ajoutent maintenant ceux des assurances voiture, ménage, responsabilité civile et protection juridique. Dans le domaine des télécom, les comparatifs couvrent les tarifs mobiles, réseau fixe, ADSL et voice over IP ; dans le domaine des banques, ce sont les crédits à la consommation, les cartes de crédit et les hypothèques qui sont mis en concurrence. Côté services, la Bourse aux Hypothèques de comparis.ch permet aux propriétaires immobiliers (actuels ou futurs) de déposer une demande de financement en ligne et de recevoir des offres sur mesure de la part des banques et des assurances.

Le service HomeFinder de comparis.ch, quant à lui, recherche les annonces immobilières sur les portails immobiliers suisses, les regroupe et les classe d'après leur rapport qualité-prix tandis que le service CarFinder recherche et met une note aux véhicules, neufs ou d'occasion, proposés sur le marché. Le service PriceFinder de comparis.ch compare les prix de l'électronique de loisir – le comparatif intègre des offres de sites de vente en ligne, de magasins spécialisés et de discounters. Avec le service PriceFinder Mobile, les clients savent sur place, en quelques secondes, si le prix qu'ils ont devant leurs yeux est intéressant ou pas, qu'ils soient dans une boutique spécialisée ou chez un discounter.

Depuis 2001, comparis.ch effectue régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des assurés des caisses maladie. Depuis lors, les enquêtes de satisfaction ont été étendues aux assurances automobile, assurances ménage et assurances responsabilité civile. Une fois par an, également, la satisfaction des utilisateurs de téléphone mobile est mesurée. Ces enquêtes constituent des informations précieuses pour les internautes de comparis.ch lorsqu'ils choisissent leur nouveau prestataire.

Depuis juin 2000, comparis.ch est une société anonyme dont le siège social est à Zurich. comparis.ch SA compte plus de 40 collaboratrices et collaborateurs.

Richard Eisler
comparis.ch SA
Stampfenbachstrasse 48
CH-8006 Zurich
Tél. +41 44 360 52 62
Fax +41 44 360 52 72
media@comparis.ch

Seule la version originale de ce document, en allemand, fera foi pour toute considération juridique liée à cette étude.