



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

Communiqué de presse

## **Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+ 2015: Les patients veulent décider de manière souveraine**

**Berne, le 13 octobre 2015. Pour la première fois, le Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+ traite la question du comportement en matière d'information. Il en ressort que les citoyens font confiance au corps médical et aux hôpitaux, mais s'estiment en majorité les mieux placés pour choisir l'établissement le plus adapté. La jeune génération s'informe surtout sur Internet; elle n'y trouve cependant pas toujours ce qu'elle cherche.**

Pour la première fois, les citoyens ont été interrogés sur la façon dont ils s'informent et sur les canaux auxquels ils recourent au moment de choisir des prestations médicales ainsi qu'un hôpital ou une clinique. Les résultats du sondage représentatif de l'institut gfs.berne montrent que, dans la perspective d'une hospitalisation, les personnes interrogées se fient en premier lieu à leur médecin de confiance. Environ quatre cinquièmes (78%) indiquent s'en remettre à lui pour être adressés à l'établissement le plus approprié. En deuxième position, près de deux tiers des sondés (64%) jugent être les mieux placés pour décider.

### **Internet est un instrument important**

Seule une minorité des participants (41%) commencent par rechercher sur Internet en cas de problème de santé et consultent des sites Web officiels ou indépendants avant de choisir un hôpital ou une clinique (40% chacun). Leurs démarches rencontrent néanmoins un succès relatif: plus de la moitié (58%) déclare ne pas avoir trouvé les informations voulues sur Internet. De manière générale, ces résultats montrent que les patients tendent à s'émanciper et qu'ils souhaitent décider de plus en plus souverainement qui doit traiter quoi et comment. Cette évolution est appelée à se renforcer encore, selon le directeur de H+, Bernhard Wegmüller: «La population veut davantage d'informations transparentes de la part des hôpitaux et des cliniques. Il appartient à la branche de répondre à cette attente, en étoffant encore son offre et en la présentant de manière attrayante. Depuis plusieurs années, H+ propose de telles informations sur le site [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch), que nous nous efforçons d'adapter constamment aux besoins de la population. Dans l'ensemble, le sondage confirme la politique menée par notre association en faveur d'une qualité élevée et du libre choix dans le système de santé».

### **Les hôpitaux sont et restent des acteurs centraux et crédibles**

Si, plus encore que les autres générations, les jeunes souhaiteraient disposer de davantage de renseignements, la confiance placée dans le corps médical, les hôpitaux et les cliniques est élevée (valeurs moyennes de 7,4 et 7,2 respectivement, sur une échelle de 0 à 10). Les hôpitaux sont toujours considérés comme des acteurs très importants de la santé par 70% des personnes interrogées et sont jugés de qualité (94%).

Comme l'année précédente, les participants sont quasi unanimes (97%) à souhaiter que la Suisse forme suffisamment de médecins. 93% attendent du personnel hospitalier qu'il parle la même langue qu'eux. De plus, le libre choix du médecin et de l'hôpital est toujours un bien précieux, auquel neuf personnes sur dix ne sont pas prêtes à renoncer.

### **Davantage de moyens pour la pédiatrie et la gériatrie**

Une majorité des citoyens continueraient d'allouer les mêmes moyens financiers aux différents domaines du secteur hospitalier. La pédiatrie et la gériatrie devraient être mieux dotées, selon respectivement 39% et 30% des sondés. Il en va de même des cliniques de réadaptation (33%) et des hôpitaux universitaires (28%). A l'opposé, ce sont d'abord les médecins spécialistes installés (31%) et les hôpitaux psychiatriques (26%) qui devraient se serrer la ceinture. Sur la base de l'évolution des positions exprimées dans le sondage, Claude Longchamp, directeur de l'institut gfs.berne, constate que les coûts préoccupent plus les citoyens. «Par rapport à 2014, ils hésitent davantage à accorder des moyens supplémentaires, alors que la volonté de réduire les dépenses, elle, augmente.» De manière générale, un potentiel d'économies n'est identifié par une majorité des sondés pour aucun domaine de prestations des hôpitaux et des cliniques.

### **Un hôpital par région**

Les participants souhaitent que chaque région dispose d'un hôpital ou d'une clinique offrant les principaux traitements spécialisés. En 2015, ils sont plus favorables à une concentration de la médecine hautement spécialisée (81%) qu'en 2014. Logiquement, ils sont également prêts à parcourir un trajet plus long pour des interventions et des traitements électifs. 71% trouvent que l'hôpital doit être atteignable en 15 minutes en cas d'urgence. Pour les accouchements, 21% estiment qu'un quart d'heure est acceptable et 30% s'accommodent d'une demi-heure. Enfin, pour un traitement qui se renouvelle régulièrement, 35% des personnes interrogées approuvent un parcours de 30 minutes et 28% de trois quarts d'heure.

L'étude montre que les citoyens apprécient la qualité des hôpitaux et des cliniques et ne souhaitent donc pas que l'on s'en prenne à la qualité des prestations.

### **Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+**

Les résultats du Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+ 2015 se fondent sur une enquête représentative auprès de 1'208 citoyens de l'ensemble de la Suisse réalisée par gfs.berne sur mandat de H+. Le sondage a été effectué entre juin et août 2015 sous forme d'entrevues. Il s'agit de la seconde édition du baromètre, après celle de 2014.

Les résultats et les graphiques sont disponibles en trois langues sur le site web:

[www.barometre-hopitaux.ch](http://www.barometre-hopitaux.ch). Le rapport complet peut être téléchargé en format PDF.

### **Interlocuteurs pour les médias**

Bernhard Wegmüller, directeur  
Tél. b: 031 335 11 00  
Portable: 079 635 87 22  
E-mail: [bernhard.wegmueller@hplus.ch](mailto:bernhard.wegmueller@hplus.ch)  
[www.hplus.ch](http://www.hplus.ch)

Claude Longchamp, directeur de gfs.berne  
Tél. b: 031 311 08 06  
E-mail: [claudelongchamp@gfsbern.ch](mailto:claudelongchamp@gfsbern.ch)  
[www.gfsbern.ch](http://www.gfsbern.ch)

---

**H+ Les Hôpitaux de Suisse** est l'association nationale des hôpitaux, cliniques et institutions de soins publics et privés. Elle regroupe 236 hôpitaux, cliniques et établissements médico-sociaux – répartis sur 369 sites – en tant que membres actifs et près de 200 associations, administrations, institutions, entreprises et particuliers comme membres partenaires. A travers ses institutions membres, H+ représente quelque 185'000 personnes actives.

---