



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

gfs.bern  
Menschen. Meinungen. Märkte.

# Baromètre des hôpitaux et cliniques

Sondage sur des sujets de politique de la santé qui concernent les hôpitaux et les cliniques



# Table des matières

|   |   |
|---|---|
| Synthèse .....  | 3 |
| <i>L'attention est moins centrée sur la qualité et plus sur les coûts</i> .....   | 4 |
| <i>Les coûts pèsent lourd, mais la répartition des moyens convient</i> .....      | 5 |
| <i>Le pilotage des coûts laisse sceptique, le rôle des cantons aussi</i> .....    | 6 |
| <i>Offre régionale plébiscitée – Prestations de proximité différenciées</i> ..... | 7 |
| <i>Choix plus difficile – Confiance intacte dans les professionnels</i> .....     | 8 |
| <i>Majorité d'expériences positives</i> .....                                     | 9 |

# Synthèse

Résumé et discussion des résultats et des tendances du Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+:

## L'attention est moins centrée sur la qualité et plus sur les coûts

**Les personnes sondées accordent une grande importance à la qualité. Cependant, un mouvement inverse se dessine où la qualité n'est plus la seule priorité. Même grande, celle-ci ne justifie pas sans autre des coûts de la santé élevés. La confiance placée dans les professionnels est importante, mais en recul.**

Dans les précédents sondages, les personnes interrogées mettaient clairement l'accent sur la qualité. En 2019, elles accordent toujours une grande importance à la qualité du secteur de la santé et des hôpitaux, mais un mouvement inverse se dessine qui voit cette priorité s'atténuer.

Mentionner le niveau de qualité ne suffit plus pour que les sondés considèrent les coûts importants comme justifiés. L'appréciation de la qualité des hôpitaux suisses est en baisse par rapport à 2018. Dans toutes les régions du pays, elle passe de «très bonne» à «plutôt bonne». Néanmoins, quasi personne ne trouve la qualité «mauvaise», ce qui reste un excellent résultat, que seuls de très rares autres secteurs de service seraient susceptibles d'atteindre.

C'est aux acteurs de la médecine – le corps médical en premier lieu, suivi par les hôpitaux et les cliniques – que les sondés font le plus confiance, comme par le passé. Les caisses maladie et les «personnes comme vous et moi» sont considérées comme moins crédibles. En 2019, un recul s'observe dans la crédibilité prêtée aux acteurs.

## Les coûts pèsent lourd, mais la répartition des moyens convient

**Les coûts de la santé sont toujours considérés comme une charge. Mais dans aucun domaine du secteur hospitalier les citoyens ne manifestent une volonté claire de faire des économies. Le financement hospitalier via les primes d'assurance-maladie et les impôts recueille l'assentiment de la majorité.**

La perception de la charge que représentent les coûts de la santé pour la classe moyenne s'est nettement accrue en 2017. Depuis, ce sentiment s'atténue légèrement, mais reste marqué. Les coûts à prendre en charge individuellement constituent un facteur modérément important lors du choix de l'hôpital ou de la clinique.

Bien qu'ils ressentent vivement la pression des coûts, les sondés sont en majorité satisfaits de la répartition des moyens financiers. Sur l'ensemble des domaines, la volonté d'allouer davantage d'argent et celle de faire des économies s'équilibrent plus qu'il y a un an. La pédiatrie, la gériatrie et les hôpitaux régionaux seraient les principaux bénéficiaires des largesses supplémentaires. A l'inverse, comme dans les précédents sondages, les citoyens seraient à nouveau moins généreux avec les médecins spécialistes en cabinet, les institutions psychiatriques et désormais également avec les médecins généralistes.

Les personnes interrogées acceptent en majorité le financement hospitalier par les caisses maladie et l'Etat. A noter que le rôle des pouvoirs publics séduit moins au fil des ans.

## Le pilotage des coûts laisse sceptique, le rôle des cantons aussi

**Le pilotage des coûts par les autorités politiques est moins bien accepté que l'année précédente, mais il rallie tout de même une légère majorité. Les citoyens sont de plus en plus sceptiques face à un rôle fort des cantons pour le pilotage. Ils sont en outre divisés sur la question de la réglementation des ouvertures de nouveaux cabinets médicaux.**

Une majorité des citoyens souhaitent un pilotage des coûts de la santé par les autorités politiques, plutôt que laisser libre cours au marché. Mais cette volonté est en recul par rapport à 2018. Quant à savoir qui doit piloter les coûts, les sondés sont divisés. Si les cantons sont toujours cités avant la Confédération, les approches fédéralistes sont de moins en moins appréciées. Une minorité seulement souhaite que les partenaires tarifaires participent au pilotage, mais elle est plus importante qu'auparavant.

L'attitude plus critique à l'égard des solutions fédéralistes se fait sentir également au sujet du pilotage politique via un plafonnement des coûts. Si une limite fixée au niveau cantonal était encore la variante privilégiée en 2018 – bien que ne réunissant qu'une minorité de supporters – elle est aujourd'hui rejetée par une majorité. Les sondés lui préfèrent des plafonds par domaine de prestations, voire par fournisseur – mais là aussi de manière clairement minoritaire.

Bien que la majorité des citoyens soient favorables à un pilotage politique des coûts, ils ne sont convaincus par aucune variante de plafonnement. Plus on s'éloigne d'un principe abstrait pour s'approcher d'une solution concrète avec ses désavantages individuels, plus les voix se font critiques.

Sur la limitation de l'ouverture de nouveaux cabinets médicaux, les avis des sondés sont partagés: il y a autant de pour que de contre. Mais les opinions ne sont pas encore très arrêtées. Dans ce domaine également, les citoyens ne veulent pas accorder trop de prérogatives aux cantons. Avec le marché, ces derniers sont tout de même préférés à la Confédération en tant qu'instance de décision – mais de manière beaucoup moins nette qu'en 2018.

## Offre régionale plébiscitée – Prestations de proximité différenciées

**Le souhait de disposer d'une offre large dans les régions périphériques également s'exprime avec davantage d'intensité. Les sondés différencient plus clairement les prestations qu'ils veulent trouver près de chez eux de celles qui peuvent être plus éloignées. La qualité reste le premier critère et la proximité géographique le moins important dans le choix d'un hôpital ou d'une clinique.**

Les citoyens tiennent davantage à une large offre hospitalière dans les régions périphériques. La tendance de l'an dernier se poursuit. Les sondés différencient plus nettement les prestations qu'ils veulent trouver près de chez eux de celles qui peuvent être plus éloignées. Il est indiscutable que, pour les urgences, la proximité est requise. Il en va de même pour les prestations ambulatoires qui se répètent plusieurs fois par semaine et pour les naissances, mais de manière moins nette qu'en 2018. Les personnes interrogées acceptent les trajets les plus longs pour les interventions chirurgicales spécialisées.

Par rapport à l'année précédente, les citoyens sont moins nombreux à estimer que la qualité d'un hôpital ou d'une clinique est plus importante que la proximité. Néanmoins, pour le choix d'une institution, la qualité reste le critère principal et l'éloignement de l'environnement personnel le plus négligeable.

## Choix plus difficile – Confiance intacte dans les professionnels

**Les citoyens se renseignent toujours plus souvent sur les fournisseurs de prestations. Mais ils déclarent rencontrer davantage de difficultés dans le choix de l'hôpital ou de la clinique qui convient. Ils font surtout confiance aux professionnels.**

Le besoin en information reste élevé. Les citoyens s'informent sur leurs médecins ainsi que sur les hôpitaux et les cliniques. Ils consultent toujours plus souvent des sites Web officiels ou non et trouvent les renseignements voulus.

En comparaison avec l'année précédente, les sondés sont nettement moins nombreux à affirmer qu'ils sont les mieux placés pour savoir quelle institution est la plus appropriée. Ils font toujours fortement confiance à leur médecin pour les adresser dans le bon hôpital ou la bonne clinique.



## Majorité d'expériences positives

**La plupart des sondés ont une expérience des hôpitaux et des cliniques, qu'elle soit directe ou indirecte – via une personne proche. Les avis sont essentiellement positifs.**

Sur une période de dix ans, une grande majorité des personnes interrogées a une expérience des hôpitaux et des cliniques. Dans un tiers des cas, elles ont eux-mêmes été hospitalisées. La plupart des citoyens ont (aussi) une expérience via des parents ou d'autres proches. Les avis à cet égard sont avant tout positifs.

## Informations factuelles sur le sondage

### Informations factuelles

Les résultats du Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+ 2019 reposent sur une enquête représentative menée auprès de 1200 citoyennes et citoyens suisses. Le sondage a été effectué par gfs.bern sur mandat de H+ Les Hôpitaux de Suisse. Il a été réalisé entre le 17 mai et le 15 juin 2019 sous forme d'entretiens personnels en face-à-face.

Les données techniques du sondage sont résumées ci-dessous.

#### Rapport technique du Baromètre des hôpitaux et cliniques de H+

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Mandante                | H+ Les Hôpitaux de Suisse   |
| Population              | citoyens suisses  |
| Zone géographique       | ensemble de la Suisse   |
| Provenance des adresses | acquisition dans la rue   |
| Mode d'enquête          | face-à-face (CAPI)  |
| Type d'échantillonnage  | échantillon au hasard pour les lieux, échantillonnage par quotas pour les personnes interrogées |
| Taille de l'échantillon | 1200 au moins, 1200 effectifs<br>n DCH: 700, n FCH: 300, n ICH: 200                             |

L'erreur statistique respective d'échantillonnage pour les groupes recensés est la suivante:

#### Erreurs d'échantillonnage

##### Erreurs d'échantillonnage statistiques classées par taille d'échantillon et distribution de base

| Taille de l'échantillon | Taux d'erreur selon la distribution de base |                              |
|-------------------------|---|------------------------------|
|                         | 50% à 50%                                   | 20% à 80%                    |
| N = 1200                | ± 2.9 points de pourcentage                 | ± 2.3 points de pourcentage  |
| N = 1000                | ± 3.2 points de pourcentage                 | ± 2.5 points de pourcentage  |
| N = 600                 | ± 4.1 points de pourcentage                 | ± 3.3 points de pourcentage  |
| N = 100                 | ± 10.0 points de pourcentage                | ± 8.1 points de pourcentage  |
| N = 50                  | ± 14.0 points de pourcentage                | ± 11.5 points de pourcentage |

**Exemple de lecture:** si l'échantillon compte environ 1200 répondants et que la valeur obtenue est de 50%, la valeur effective se situe entre 50% ± 2.9 points de pourcentage; si la valeur de base est de 20%, la valeur effective est de 20% ± 2.3 points de pourcentage. La plupart du temps, une marge de sécurité de 95% est déterminée dans l'enquête d'opinion, c'est-à-dire que l'on admet une probabilité d'erreurs de 5% impliquant que le rapport statistique avéré n'existe pas comme tel dans la population.

#### **Responsabilité générale**

Dorit Djelid  
Cheffe du département  
Communication  
T 031 335 11 63  
dorit.djelid@hplus.ch

#### **Responsabilité technique**

Martina Greiter  
T 031 335 11 28  
martina.greiter@hplus.ch

#### **Webpublishing**

Tanja Bodenmann  
Responsable technique  
Webpublishing  
T 031 335 11 60  
tanja.bodenmann@hplus.ch

#### **Analyses, interprétation des données gfs.berne**

##### **Responsabilité générale**

Urs Bieri  
Co-Directeur membre de gfs.berne  
T 031 311 62 07  
urs.bieri@gfsbern.ch

##### **Responsabilité de projet et rapport**

Jonas Philippe Kocher  
Cheffe de projet  
T 031 318 20 02  
jonas.kocher@gfsbern.ch

#### **Contact**

H+ Les Hôpitaux de Suisse  
Secrétariat central  
Lorrainestrasse 4 A  
3013 Berne  
T 031 335 11 11  
Fax 031 335 11 70  
geschaefsstelle@hplus.ch  
www.hplus.ch