

Communiqué de presse

comparis.ch étant son comparatif des hôpitaux

Les taux d'infections, d'erreurs et de réhospitalisations dans les hôpitaux suisses

Les présentes mesures statistiques des taux d'infections, d'erreurs et de réhospitalisations montrent que les résultats communiqués par comparis.ch, le comparateur sur internet, sur la satisfaction des patients hospitalisés en Suisse ne sont pas dus au hasard. Dans l'hôpital enregistrant le plus bas niveau de satisfaction des patients, un patient sur deux a été concerné par une infection, une erreur ou une réhospitalisation imprévue. Le taux combiné de ces événements est significativement plus élevé en Romandie que dans le reste de la Suisse. Les plus petits hôpitaux affichent des taux significativement plus faibles que les grands hôpitaux.

Zurich, le 21 août 2007 – La première enquête couvrant toute la Suisse, effectuée par comparis.ch, le comparateur sur internet, et portant sur le niveau de satisfaction des patients¹ de 53 grands hôpitaux publics de soins aigus situés sur toute la Suisse a mis en exergue deux points : le premier, c'est que les patients interrogés ayant été hospitalisés en Romandie des hôpitaux étaient significativement moins satisfaits de leur hospitalisation que les patients ayant été soignés dans des hôpitaux situés dans d'autres régions de Suisse. Le deuxième, c'est que les patients des hôpitaux plus petits étaient significativement plus satisfaits de leur traitement que ceux des hôpitaux plus gros.

Comme annoncé lors de la conférence de presse du 7 août 2007, comparis.ch publie à présent la suite des données statistiques issues de ce sondage. Ainsi, d'autres questions ont été posées aux plus de 5 800 patientes et patients interrogés, en complément des 19 questions ayant servi à mesurer leur satisfaction. comparis.ch voulait en effet savoir si les patients avaient contracté une infection au cours de leur hospitalisation, si une erreur avait été commise dans leur traitement ou dans le déroulement de leur hospitalisation, ou s'ils avaient dû retourner à l'hôpital en urgence ou de façon imprévue pour le même problème que celui qui avait suscité leur hospitalisation. comparis.ch a alors calculé les taux d'infections, d'erreurs et de réhospitalisations imprévues ainsi que le taux combiné de survenance de ces trois événements indésirables. comparis.ch publie ces résultats aujourd'hui dans son étude intitulée «Les taux de réhospitalisations, d'infections et d'erreurs dans les hôpitaux suisses» sur www.comparis.ch.

Hôpitaux universitaires : un patient sur neuf avait contracté une infection

Avec 11 % (un patient interrogé sur neuf), c'est dans les hôpitaux universitaires que le taux d'infections est le plus élevé et donc significativement plus élevé que la moyenne des 53 hôpitaux comparés (Hôpital suisse), qui est de 7 %. Dans les plus petits hôpitaux de soins de base (niveau 4 et 5 selon la typologie de l'Office fédéral de la Statistique²), en revanche, le nombre de patients indiquant avoir contracté une infection atteignait seulement la moitié du chiffre des hôpitaux universitaires (6 %). La tendance est claire : plus l'hôpital est gros, et plus la probabilité de contracter une infection est forte elle aussi. L'hypothèse selon laquelle les opérations graves étaient significativement plus fréquentes dans les hôpitaux universitaires et expliquaient donc le taux d'infections plus élevé n'a pas été confirmée par les patientes et patients interrogés³. Les patientes et les patients de Romandie ont en outre indiqué avoir contracté une infection pendant leur hospitalisation significativement plus souvent (9%) que la moyenne ou que les Suisses allemands (7%) ou italiens (5%).

Tessin : le moins d'erreurs

Selon les déclarations faites par les patients interrogés, c'est à l'Universitätsspital de Zurich (26 %) qu'il se commet le plus souvent des erreurs et à l'Ospedale della Beata Vergine à Mendrisio qu'il s'en commet le

¹ Etude de comparis.ch «La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse», du 7 août 2007.

Disponible sur : http://www.comparis.ch/comparis/press/studien/kk/Studie_Patientenzufriedenheit_2007.pdf

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.

³ Etude de comparis.ch «La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse», page 15.

moins (4%). La moyenne générale des 53 hôpitaux comparés ("Hôpital suisse") s'établit à 17 %. Un patient interrogé sur quatre, ayant été soigné dans un hôpital universitaire, a dénoncé une erreur. Dans les hôpitaux de Suisse italienne, le taux d'erreurs est, avec 8 %, seulement la moitié de ce qu'il est dans les hôpitaux de Romandie (17%) et de Suisse alémanique (18%). Si le moindre niveau de satisfaction des patients⁴ était à attribuer à des différences culturelles – par exemple une attitude plus critique des patients à l'égard des hôpitaux –, il faudrait s'attendre à ce que les Romands interrogés dénoncent nettement plus d'erreurs dans le déroulement de leur hospitalisation ou dans leur traitement que les autres Suisses. Car c'est précisément cette question qui ouvre le champ le plus large à une appréciation subjective de la part des patients. Or, avec 17 %, respectivement 18 %, les résultats de Romandie et de Suisse alémanique ne divergent pas significativement, ce qui signifie que le moindre niveau de satisfaction des patients ne s'explique pas seulement par des différences culturelles.

Romandie : un patient sur six réhospitalisé de façon imprévue

En moyenne, un patient sur cinq venant se faire soigner dans un hôpital universitaire retourne à l'hôpital de façon non prévue. Dans les petits hôpitaux dispensant des soins de base (OFS, niveau 4/5) et affichant moins de 6 000 hospitalisations stationnaires par an, ce taux est de 11 %, soit seulement la moitié. C'est en Romandie que le taux de réhospitalisations est le plus élevé, 17 % (un patient sur six), et par là même significativement plus élevé qu'en Suisse alémanique (12%). Ce sont les hôpitaux universitaires de Genève qui enregistrent le plus de réhospitalisations imprévues (29 %). Sont également significativement au-dessus de la moyenne, à côté de Genève, le Kantonsspital Liestal et l'hôpital universitaire de Lausanne. Par ailleurs, c'est l'hôpital de Thun qui enregistre le plus faible taux de réhospitalisations (5 %). A part Thun, l'hôpital de Bülach se situe aussi significativement au-dessous de la moyenne suisse, qui est à 13 %..

Niveau de satisfaction des patients : un résultat qui ne doit rien au hasard

Dans le cadre de cette étude, le taux combiné de réhospitalisations, d'infections et d'erreurs a également été calculé hôpital par hôpital en plus des taux d'infections, d'erreurs et de réhospitalisations (cf. graphique en annexe). Pour les 53 hôpitaux comparés, il s'élève en moyenne à 29 %. Le plus bas, 16 %, est affiché par Mendrisio tandis que le plus haut, 49 %, l'est par les hôpitaux universitaires de Genève, l'établissement pour lequel comparis.ch avait aussi mesuré le plus faible niveau de satisfaction des patients. Une analyse de régression montre que le niveau de satisfaction des patients peut s'expliquer à plus de 50 % par le taux combiné de réhospitalisations, d'infections et d'erreurs. Il ne s'agit donc pas d'un résultat aléatoire s'appuyant sur des appréciations subjectives de patients mais en majeure partie le résultat d'événements indésirables comme des infections, des erreurs et des réhospitalisations imprévues.

Richard Eisler, P.D.G de comparis.ch, se déclare effaré par les résultats de cette étude : – dans l'hôpital affichant le taux combiné le plus élevé, un patient sur deux soit contracte une infection, soit est victime d'une erreur, soit doit retourner à l'hôpital de façon imprévue –: «Aller se faire soigner à l'hôpital, c'est comme monter dans un avion : on remet son destin dans les mains de tiers. Pourtant, qui voudrait utiliser les services d'une compagnie aérienne chez qui, tous les deux vols, le client se verrait renverser du café sur son pantalon, la nourriture traînerait par terre ou un pneu éclaterait à l'atterrissage ?» Et il martèle : «L'absence de visibilité au niveau du choix de l'hôpital doit avoir une fin. Les patientes et les patients ont le droit de pouvoir de pouvoir choisir leur hôpital en se basant sur des faits».

Les statistiques sur les taux d'infections, d'erreurs et de réhospitalisations ainsi que le taux combiné de réhospitalisations, d'infections ou d'erreurs des 53 hôpitaux comparés par comparis.ch sont d'ores et déjà disponibles sur www.comparis.ch.

Pour de plus amples informations

Richard Eisler

P.D.G.

Téléphone : 044 360 52 62

E-mail : media@comparis.ch

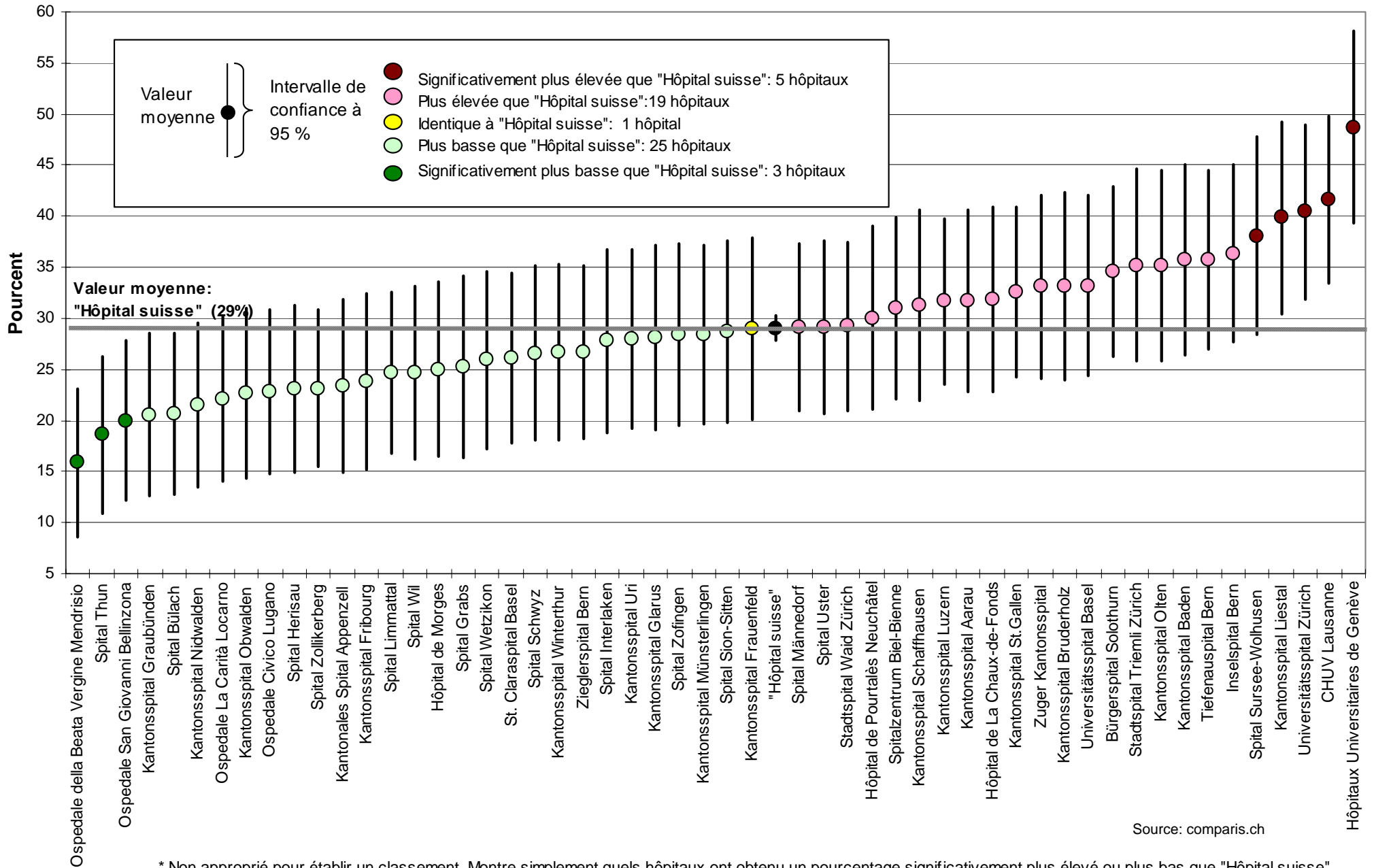
Internet : www.comparis.ch

Indication aux Rédactions : le graphique «Taux combiné de réhospitalisations, d'infections ou d'erreurs – Les hôpitaux par rapport à l'Hôpital suisse » se trouve sur la page suivante.

L'étude complète «Les taux de réhospitalisations, d'infections et d'erreurs dans les hôpitaux suisses » est disponible sur www.comparis.ch/comparis/press/studien/kk/Studie_Patientenzufriedenheit_WIF_2007_DE.pdf (seulement en allemand) ou sur simple demande à media@comparis.ch.

⁴ Etude de comparis.ch «La satisfaction des patients hospitalisés en Suisse», page 16.

Taux combiné de réhospitalisations, d'infections et d'erreurs en pourcent Hôpitaux par rapport à la moyenne "Hôpital suisse" *



Source: comparis.ch

* Non approprié pour établir un classement. Montre simplement quels hôpitaux ont obtenu un pourcentage significativement plus élevé ou plus bas que "Hôpital suisse".