

Communiqué de presse du 15 mars 2022

Sondage exclusif: Comment les Suisses choisissent-ils leur hôpital pour leurs soins ?

Martigny, le 15 mars 2022. Il existe près de 200 hôpitaux de soins aigus, publics ou privés, en Suisse. Cette forte densité, l'une des plus importantes au monde, permet aux citoyens d'avoir un large choix au moment de recourir aux soins. Mais quels sont les critères et préférences des Suisses lors du choix de l'hôpital ? Au-delà du confort et du temps de trajet, ils plébiscitent largement la qualité des soins.

Un sondage représentatif (1240 personnes entre 18 et 74 ans y ont répondu), effectué en novembre dernier par l'institut Innofact, sur mandat du Groupe Mutuel, démontre l'attachement de la population à des soins de qualité.

Plus de 2/3 des gens plébiscitent la compétence médicale comme critère de choix

Le critère de choix le plus important concerne l'expertise médicale pour l'intervention concernée qui est mentionnée par 68% des répondants. Le deuxième critère le plus relevant est celui de la relation entre le médecin et le patient avec notamment le partage de la décision médicale et l'échange régulier avec le praticien. En troisième position figure la réactivité du personnel soignant qui est cité par 42% des sondés. A noter que les hommes accordent une importance particulière à la flexibilité des horaires de visites et que les personnes n'étant pas au bénéfice d'une assurance complémentaire voient la compétence médicale comme une priorité absolue. Les indicateurs de qualité que les patients souhaiteraient avoir à disposition pour effectuer leur choix d'établissement sont, dans l'ordre : la satisfaction des patients (69%), le nombre de cas traités par année pour le traitement concerné (41%) et le taux d'infection (34%).

Les patients prêts à se déplacer pour accéder à une haute qualité des soins

Si 92% des patients veulent pouvoir accéder aux urgences en moins de 30 minutes, ils sont plus de 63% à être prêts à se déplacer jusqu'à 1 heure pour se rendre dans un hôpital spécialisé ou universitaire. 47% seraient même prêts à effectuer plus d'une heure de trajet pour une opération conséquent comme un pontage cardiaque. 80% des personnes acceptent d'allonger leur temps de déplacement pour avoir des soins de qualité. Les principaux critères liés à la qualité sont la spécialisation, l'expertise du domaine, le faible taux de complication et le suivi post-opératoire à proximité du domicile.

60% disposés à conclure une assurance complémentaire pour une meilleure qualité des soins

A la question, « seriez-vous disposé à conclure une assurance-maladie complémentaire qui prendrait en charge les coûts supplémentaires liés à une meilleure qualité des soins ? », 60% ont répondu « oui » et indiquent qu'ils seraient prêts à déboursier, en moyenne, 36 francs par mois pour ces prestations de qualité. 75 % des personnes disposant d'ores et déjà d'une assurance complémentaire et ayant subi une hospitalisation au cours des 5 dernières années répondent positivement à cette question.

« Les patients suisses démontrent, au travers de ce sondage, l'importance qu'ils accordent à la qualité des soins. Ces indicateurs doivent amener les acteurs du système de santé à définir des critères mesurables de qualité et qui permettront de rémunérer non plus seulement la quantité des soins fournis mais aussi leur qualité. Par exemple, au travers de projets comme « pay for quality », résume Thomas Boyer, CEO du Groupe Mutuel.

Personne de contact pour les médias

Loïc Mühlemann, Responsable communication

Tél. 058 758 32 49, Mobile 079 797 86 69, lmuehlemann@groupemutuel.ch

À propos du Groupe Mutuel

Avec plus de 2700 collaboratrices et collaborateurs répartis dans toute la Suisse, le Groupe Mutuel est au service de 1,3 million de clients individuels et de 25 500 entreprises.

Seul assureur global de Suisse, le Groupe Mutuel se positionne comme le partenaire de référence dans le domaine de la santé et de la prévoyance pour les clients privés et les entreprises. Son chiffre d'affaires dépasse les 5,4 milliards de francs. Grâce à des solutions adaptées à chacun, dans l'assurance de base (LAMal) et les assurances complémentaires (LCA), il figure au 3ème rang des assureurs santé en Suisse. Le Groupe Mutuel propose également une palette de produits complète dans la prévoyance individuelle et les assurances de patrimoine. L'assureur basé à Martigny offre aux entreprises de toutes tailles des solutions pour la perte de gain maladie, l'assurance-accidents (LAA) ainsi que la prévoyance professionnelle (LPP). Dans le domaine des assurances santé pour entreprises, le Groupe Mutuel se situe au 5^{ème} rang national.