

## Portails de comparaison des hôpitaux: la transparence et ses chausse-trappes

**Les données publiées sur les différents comparateurs d'hôpitaux en ligne ne sont pas nouvelles. Leur traitement à l'intention des patients est cependant problématique.**

Ces derniers mois, trois comparateurs d'hôpitaux ont été mis en ligne: «comparis.ch», de la société Comparis, «welches-spital.ch» de l'association Spitalvergleich Schweiz et, désormais, le site «hostofinder.ch», lancé par l'association santésuisse (assureurs maladie) et celle des consommateurs alémaniques konsumentenforum.

Pour l'instant, les comparaisons proposées par Comparis se limitent aux accouchements et se fondent sur les avis des patientes. «welches-spital» et «hostofinder», en revanche, recourent aux indicateurs de qualité de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) et de l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ). Ces données ne sont pas nouvelles. Elles sont publiées depuis plusieurs années sur le site de recherche d'hôpitaux [www.info-hopitaux.ch](http://www.info-hopitaux.ch), sur le site de l'ANQ et sur celui de l'OFSP. Seule innovation: la possibilité de procéder à des comparaisons directes entre institutions et d'obtenir des évaluations et des classements.

### La transparence et ses chausse-trappes

Ces portails ambitionnent de rendre les hôpitaux et cliniques comparables entre eux pour faciliter le choix des patientes et des patients. Or les données disponibles actuellement ne le permettent qu'avec des réserves:

- La satisfaction des patients à l'égard des hôpitaux et des cliniques est très élevée sur l'ensemble du territoire suisse. Les différences d'appréciation ne devraient donc pas être surestimées.
- Les données se rapportent à l'ensemble de l'hôpital et pas à ses différentes prestations. Cela signifie que, selon la gamme de prestations d'un hôpital, les résultats de la satisfaction des patients peuvent être influencés positivement ou négativement.
- Les comparateurs en ligne ne permettent pas aux hôpitaux et aux cliniques de commenter leurs résultats, comme ils peuvent le faire sur le site internet de l'ANQ. Ces résultats sont donc publiés sans explications, ce qui laisse une grande marge à l'interprétation.
- Les indicateurs de qualité ne sont qu'un paramètre de la qualité d'un hôpital. Pour évaluer cette qualité, les résultats doivent être contextualisés, en référence aux cas et aux patients. C'est seulement de cette manière que l'on peut tirer au clair les causes et juger de la qualité.
- La plupart du temps, les indicateurs de qualité sont déjà vieux de deux à trois ans. L'utilisateur du comparateur ne peut pas savoir si, dans l'intervalle, un hôpital a entrepris des changements.

Les comparateurs en ligne constituent certes un pas vers davantage de transparence, mais pour offrir une image complète de la qualité d'un hôpital, de plus amples informations sont nécessaires. Les mesures de la qualité de l'ANQ sont analysées de manière scientifique et publiées sur [info-hopitaux.ch](http://info-hopitaux.ch), notamment. Ces résultats doivent avant tout permettre aux hôpitaux d'identifier des anomalies et de prendre des mesures d'amélioration là où c'est nécessaire. Mais publier des classements sur la base de ces résultats, c'est aller trop loin.

Pour les motifs énumérés ci-dessus, H+ estime inappropriés les portails proposant des évaluations et des classements des établissements hospitaliers.

Vous pouvez adresser toute question concernant [info-hopitaux.ch](http://info-hopitaux.ch) à [Claudia Bigler](#). Les demandes en relation avec les mesures de la qualité de l'ANQ peuvent être posées à [Isabelle Praplan](#).

### Contact

**Isabelle Praplan**  
Cheffe de projet  
Qualité et sécurité des patients  
(département Gestion)  
Téléphone 031 335 11 21  
[E-Mail](#)