

Image du secteur hospitalier belge

-Mesure 2025-

Décembre 2025

HOSPITALS·BE | ASSOCIATION BELGE DES HÔPITAUX
BELGISCHE VERENIGING DER ZIEKENHUIZEN

01 Présentation de l'étude

02 Principaux résultats

03 Annexes

Méthodologie

Étude menée par **Dedicated** et commanditée par **l'Association belge des Hôpitaux**

Le questionnaire a été élaboré par **Dedicated** et **l'Association belge des Hôpitaux** et approuvé par **l'Association belge des Hôpitaux .** La durée moyenne de complétion a été de **16 minutes**.

2.609 Belges âgé.e.s de 18 ans et plus ont été interrogé.e.s par internet aléatoirement dans le @panel de Dedicated (Ded@panel) entre le **15 novembre et 10 décembre 2025.**

Une pondération selon les critères suivants a été appliquée : le genre, l'âge, la région… et ce, de manière à ce que l'échantillon ainsi obtenu soit strictement représentatif de l'univers de référence.

Dans le cadre de cette étude, nous avons appliqué un **plan d'échantillonnage stratifié non-proportionnel :** 601 enquêtes à Bruxelles, 1002 à Wallonie, 1006 en Flandre.

La marge d'erreur (pour des fréquences observées proches de 50%) est de **1,61%.**

Les enquêtes ont été réalisées dans le strict respect des standards de qualité EMRQS (Efamro Market Research Quality Standards), ainsi que du code de conduite ESOMAR - CUBE**.**

© Dedicated 2025

Fiche technique

Chaque diapositive est présentée de la même façon: les titres rappellent la question, le graphique illustre les résultats ventilés sur les critères de ventilation, le titre de la section et l'information sur le type de réponses autorisé sont rappelés en dessous du graphique.

En bas de page, nous précisons également si la base et le type de réponse :

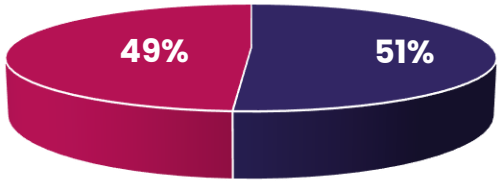
- **réponses « assistées »** : lorsque la PI pouvait choisir entre plusieurs modalités de réponse ;
- **réponses « spontanées »** : lorsque qu'aucune modalité de réponse n'était proposée et que la PI devait compléter par lui-même sa réponse.

Ventilation des résultats selon **4 critères** :

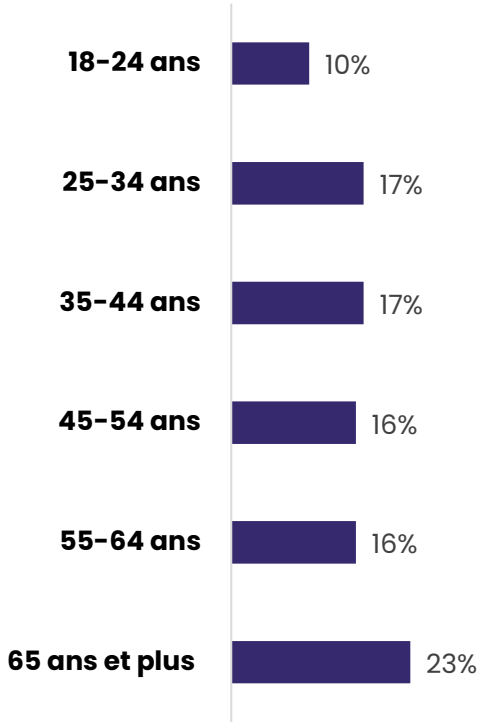
- le genre: « hommes » versus « femmes »,
- la classe d'âge : de 18 à 34 ans (18-34), de 35 à 54 ans (35-54), 55 ans et plus (55+),
- la région : Flandre (Fla), Bruxelles (Bxl), Wallonie (Wall),
- Relation avec le secteur hispotalier : hospitalisation, One Day, Consultation, n'ont pas visité un hôpital

Description de l'échantillon pondéré

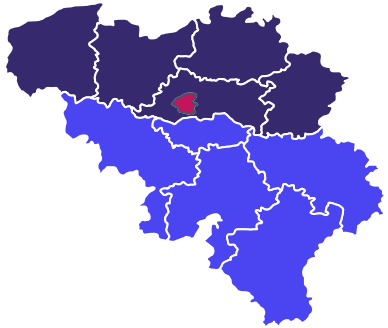
Genre



Âge



Régions



- Flandre : 39%
- Bruxelles : 23%
- Wallonie : 38%

© Dedicated 2025

Messages-clés (I/II)

1. Le belge est-il satisfait de son hôpital?

87% des belges sont satisfaits de leur hôpital, sans différence notable par région

- En 2021, le score s'établissait à 93%. La différence provient des indécis qui ont augmenté en 2025. Le nombre d'insatisfaits a un peu baissé, de 6 à 4%

75% des belges sont satisfaits de la **qualité des soins** (74% en 2021)

Quelles sont les **attentes** des patients? Principalement une prise en charge humaine, empathique et un cadre sécurisant – les patients en sont **satisfaits**

- En consultation: écoute du médecin, explications, amabilité à l'accueil, respect des règles d'hygiène et de propreté,...
- En hospitalisation: amabilité, informations, écoute et relation avec le personnel, accueil

Les **critères de choix** de l'hôpital demeurent (dans l'ordre) l'accessibilité, la proximité, le fait qu'un médecin spécifique consulte dans l'hôpital, l'habitude, la qualité des soins et la réputation

2. Sur quoi les hôpitaux peuvent-ils s'améliorer?

- En consultation: l'accessibilité des résultats, la ponctualité des rendez-vous, le temps d'attente pour avoir un rendez-vous, information sur les coûts
- En hospitalisation: les informations reçues avant, pendant et après l'opération, l'écoute des besoins et des demandes après l'opération

© Dedicated 2025

Messages-clés (II/II)

3. Sur des sujets de société, quelle est la perception de la population?

Seuls 35% des belges voient d'un bon œil les **fusions d'hôpitaux** (vs. 44% en 2021)

- Avec des différences régionales: 43% des Flamands sont favorables, 36% des Bruxellois et 26% des Wallons

Le baromètre 2025 s'est intéressé à la perception de l'intelligence artificielle dans les soins par les belges:

- 68% des sondés qui expriment un avis estiment que l'IA dans les soins est une bonne chose pour les patients
- 56% des sondés qui expriment un avis seraient prêts à interagir avec un chatbot pour des tâches simples (rdv, rappels,…)
- 56% seraient prêts à être suivis à distance (telemonitoring)
- 55% sont favorables à l'utilisation de l'IA pour synthétiser le dossier médical ou préparer des courriers
- Moins d'un sondé sur deux (47%) est prêt à se « faire écouter » par une IA pour remplir automatiquement le dossier

© Dedicated 2025

02 Principaux résultats

01

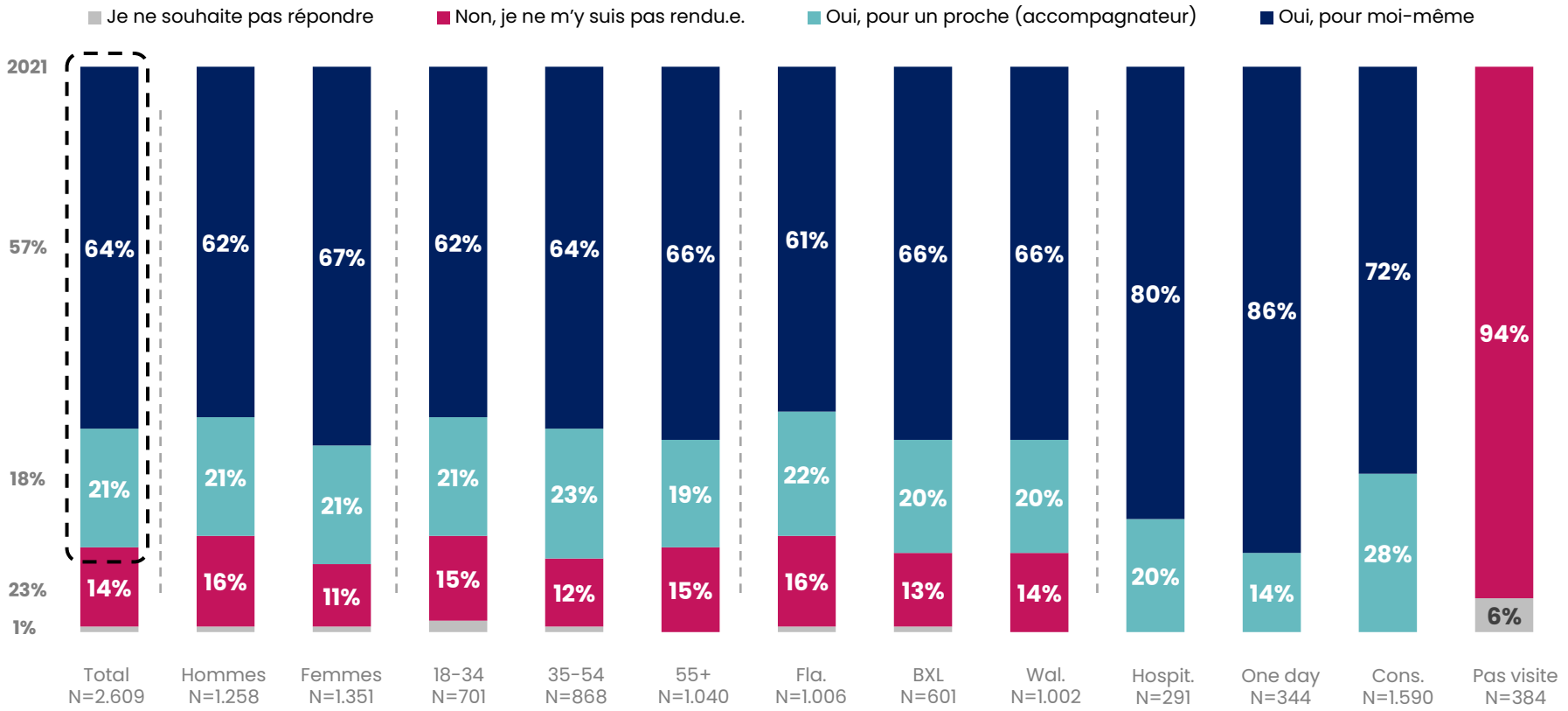
Présentation de l'étude

03

Annexes

L’image et expérience du milieu hospitalier

Q2a: Au cours des 24 derniers mois, vous êtes-vous rendu.e. dans un hôpital en Belgique, que ce soit pour une hospitalisation, pour une visite médicale ou pour rendre visite à une personne hospitalisée ?



Base : échantillon total (N = 2.609)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q2.b : Quelle(s) est/sont la(les) raison(s) de vos visites à l'hôpital au cours des 24 derniers mois ? Vous pouvez cocher plusieurs réponses dans la liste qui suit et/ou compléter cette liste.

	Total		Genre		Âge			Régions			Type de visite		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	2021	N=2.225	N=1.040	N=1.185	N=586	N=761	N=878	N=839	N=520	N=866	N=291	N=344	N=1.590
Pour une consultation avec un spécialiste	55%	**60%**	56%	63%	49%	60%	67%	55%	61%	63%	57%	65%	59%
Pour rendre visite à une personne hospitalisée	11%	**23%**	24%	22%	25%	21%	22%	25%	19%	22%	18%	20%	24%
Pour se rendre aux urgences	19%	**23%**	22%	23%	25%	25%	18%	19%	24%	26%	40%	22%	19%
Pour accompagner un proche qui devait se rendre en consultation	15%	**21%**	20%	22%	18%	24%	21%	18%	23%	23%	17%	26%	21%
Pour une prise de sang	18%	**19%**	19%	18%	21%	17%	18%	4%	29%	26%	20%	23%	17%
Pour une hospitalisation de courte durée (One Day clinique)	22%	**18%**	18%	19%	14%	17%	22%	20%	14%	20%	22%	100%	/
Pour un traitement régulier	10%	**13%**	13%	13%	13%	11%	14%	15%	13%	11%	14%	20%	11%
Pour une consultation avec un généraliste	/	**12%**	12%	11%	13%	12%	10%	12%	13%	11%	15%	11%	11%
Pour une hospitalisation de longue durée (plus d'une journée)	18%	**11%**	13%	10%	7%	10%	15%	13%	9%	10%	85%	/	/
Pour un accouchement	4%	**2%**	2%	3%	5%	2%	0%	2%	3%	2%	17%	/	/
Pour des raisons professionnelles	2%	**2%**	2%	2%	3%	2%	0%	2%	3%	1%	1%	2%	2%
Pour faire du bénévolat	1%	**1%**	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Autre(s)	3%	**2%**	2%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	1%	0%	3%
Je ne souhaite pas répondre	1%	**1%**	1%	1%	2%	0%	1%	1%	2%	1%	/	/	1%

[Plusieurs réponses possibles]

Base : **déclare s'être rendu.e. à l'hôpital dans le courant des 24 derniers mois** (N = 2.225)

© Dedicated 2025

Q2.d: Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous rendu.e. dans cet hôpital plutôt qu'un autre ? En d'autres mots, quels ont été vos critères de choix de votre hôpital ?

	2021	Total N=1.936	Genre: Hô N=904	Genre: Fê N=1.032	Âge: 18-34 N=499	Âge: 35-44 N=667	Âge: 55 et + N=770	Régions: Flan. N=698	Régions: BXL N=457	Régions: Wal. N=781	Type de visite: Hospital. N=291	Type de visite: One day N=344	Type de visite: Consul. N=1.301
Cet hôpital est plus facilement accessible pour moi	33%	**36%**	35%	36%	33%	32%	41%	39%	35%	33%	34%	37%	35%
Mon médecin spécialiste consulte dans cet hôpital	32%	**30%**	30%	30%	21%	27%	39%	33%	28%	29%	31%	39%	28%
C'est l'établissement le plus proche de chez moi ou de chez un proche	24%	**29%**	30%	29%	28%	28%	32%	29%	31%	29%	28%	32%	29%
Par habitude, je suis soigné là-bas depuis longtemps	26%	**25%**	25%	25%	23%	24%	28%	27%	24%	25%	25%	28%	25%
Cet hôpital jouit d'une bonne réputation	22%	**19%**	21%	17%	20%	16%	22%	23%	17%	16%	23%	22%	17%
Les soins qui y sont proposés sont qualitatifs	18%	**19%**	21%	17%	14%	18%	23%	19%	20%	18%	23%	25%	16%
Cet hôpital traite, est spécialisé pour le type de soins dont j'avais besoin	15%	**15%**	17%	13%	9%	15%	19%	16%	14%	15%	22%	22%	11%
La réputation du médecin	15%	**12%**	14%	11%	10%	11%	14%	13%	10%	12%	16%	15%	11%
Les médecins sont à l'écoute des patients	10%	**11%**	11%	11%	11%	10%	12%	10%	13%	11%	11%	15%	10%
Mon médecin généraliste me l'a recommandé	15%	**11%**	13%	8%	8%	11%	12%	15%	6%	10%	12%	13%	10%
Mon médecin spécialiste me l'a recommandé	12%	**9%**	10%	9%	9%	9%	10%	9%	10%	9%	16%	14%	6%

[Plusieurs réponses possibles]

Base : **déclare s'être rendu.e. à l'hôpital pour une hospitalisation et/ou pour une consultation personnelle** (N = 1.936)

© Dedicated 2025

Q2.d: Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous rendu.e. dans cet hôpital plutôt qu'un autre ? En d'autres mots, quels ont été vos critères de choix de votre hôpital ?

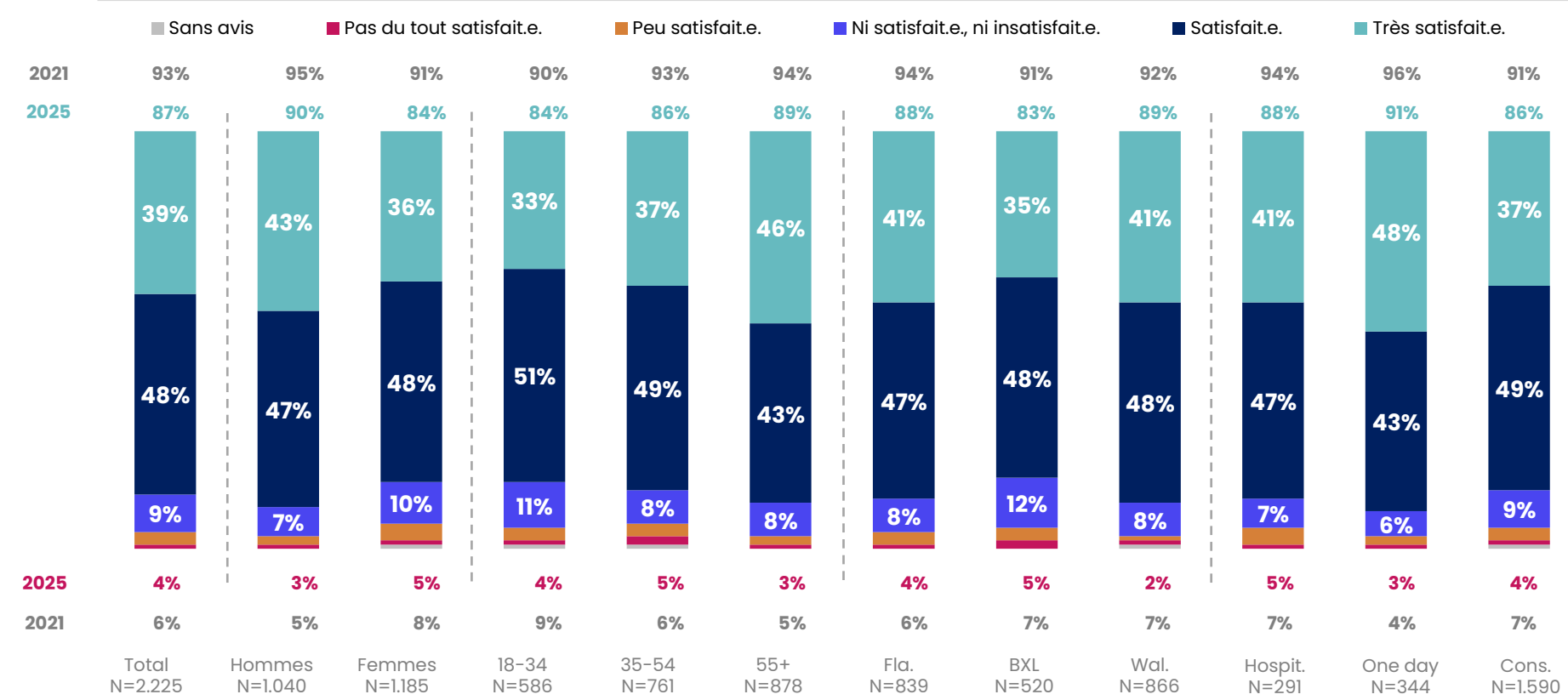
	Total		Genre		Âge			Régions			Type de visite		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	2021	N=1.936	N=904	N=1.032	N=499	N=667	N=770	N=698	N=457	N=781	N=291	N=344	N=1.301
Les délais proposés pour avoir un rendez-vous étaient plus courts	8%	**9%**	7%	10%	12%	8%	7%	8%	8%	10%	7%	12%	8%
Le confort de l'hôpital	8%	**8%**	10%	7%	9%	8%	8%	10%	8%	7%	10%	11%	7%
Cet hôpital est plus facilement accessible pour les personnes qui me rendent visite	5%	**7%**	8%	5%	7%	6%	7%	8%	7%	5%	13%	5%	6%
Je n'ai pas choisi, c'était une urgence	6%	**5%**	6%	5%	7%	4%	5%	5%	5%	6%	11%	3%	5%
Les prix sont plus abordables	5%	**5%**	5%	5%	6%	4%	4%	4%	8%	4%	3%	4%	5%
Mes proches me l'ont recommandé	4%	**5%**	5%	4%	8%	3%	3%	4%	6%	5%	4%	5%	5%
Mon médecin généraliste consulte dans cet hôpital	3%	**2%**	3%	2%	4%	3%	1%	3%	4%	2%	2%	3%	3%
C'est un nouvel hôpital	3%	**2%**	3%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	3%	1%	2%
Un proche y travaille, j'y travaille	2%	**2%**	2%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	4%	1%	1%
Autre(s)	2%	**2%**	2%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	1%	2%
Vous ne savez pas	1%	**1%**	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	1%

Base : **déclare s'être rendu.e. à l'hôpital pour une hospitalisation et/ou pour une consultation personnelle** (N = 1.936)

[Plusieurs réponses possibles]

© Dedicated 2025

Q2.e: Vous avez indiqué vous être rendu.e. dans un hôpital dans le courant des 24 derniers mois, sur base de cette dernière expérience, pourriez-vous indiquer votre niveau de satisfaction globale ?



[Une seule réponse possible]

Base : **déclare s'être rendu.e. à l'hôpital dans le courant des 24 derniers mois** (N = 2.225)

© Dedicated 2025

Q2.f: Vous avez indiqué une satisfaction globale **négative** pour évaluer votre dernier séjour à l'hôpital. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas été satisfait.e. ?

	Total		Genre		Âge			Régions			Type de visite		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	2021	N=84	N=29	N=55	N=21	N=39	N=24	N=33	N=23	N=28	N=15	N=10	N=59
La qualité des soins n'était pas bonne	18%	**36%**	31%	38%	33%	39%	34%	33%	44%	32%	47%	30%	34%
Le manque de communication entre les services, les différents soignants	19%	**30%**	25%	32%	24%	28%	37%	27%	35%	28%	40%	20%	29%
L'empathie du personnel soignant	15%	**28%**	31%	27%	28%	33%	21%	30%	17%	36%	46%	20%	25%
Le personnel soignant a été désagréable	19%	**27%**	31%	25%	38%	23%	24%	21%	25%	36%	33%	40%	24%
Le manque d'explications concernant la pathologie, les soins possibles	22%	**26%**	24%	27%	43%	18%	25%	21%	30%	29%	40%	20%	24%
Trop impersonnel	16%	**23%**	24%	22%	24%	23%	21%	24%	17%	25%	26%	20%	22%
Le temps d'attente à l'accueil était trop long	8%	**21%**	27%	18%	24%	23%	16%	9%	30%	29%	/	20%	27%
Les accès, parkings sont compliqués,	7%	**19%**	24%	16%	24%	26%	4%	6%	17%	36%	20%	10%	21%
La difficulté pour trouver le diagnostic	16%	**19%**	7%	25%	9%	31%	8%	6%	30%	25%	33%	/	18%
Le manque d'informations pratiques fournies	17%	**18%**	28%	13%	29%	15%	13%	18%	9%	25%	34%	20%	14%
Le cout élevé	14%	**18%**	21%	17%	10%	28%	9%	15%	22%	18%	14%	30%	17%
Le manque de qualité des services « hôteliers » (nourriture, boissons, …)	/	**18%**	18%	18%	29%	8%	25%	15%	13%	25%	34%	20%	13%
Le manque de disponibilité du personnel soignant	/	**16%**	17%	16%	14%	13%	25%	18%	13%	18%	20%	50%	10%
Le délai pour fixer un rendez-vous	9%	**16%**	14%	16%	5%	15%	26%	9%	18%	21%	7%	10%	19%

[Plusieurs réponses possibles]

Base : **se dit insatisfaits de sa dernière visite à l'hôpital** (N = 84)

© Dedicated 2025

Q2.f: Vous avez indiqué une satisfaction globale **négative** pour évaluer votre dernier séjour à l'hôpital. Pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas été satisfait.e. ?

	Total		Genre		Âge			Régions			Type de visite		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	2021	N=84	N=29	N=55	N=21	N=39	N=24	N=33	N=23	N=28	N=15	N=10	N=59
Le personnel d'accueil a été désagréable	11%	**15%**	24%	11%	14%	13%	21%	12%	26%	11%	/	20%	19%
C'est compliqué de trouver le service où se rendre	7%	**14%**	3%	20%	14%	15%	13%	12%	18%	14%	6%	20%	16%
La rapidité des soins prodigués	10%	**14%**	17%	13%	10%	15%	17%	15%	/	25%	20%	30%	10%
Un sentiment de vétusté au niveau des techniques de soins apportées	8%	**13%**	10%	15%	9%	15%	13%	12%	18%	11%	13%	20%	12%
Le non-respect de l'heure de rendez-vous	7%	**13%**	17%	11%	14%	15%	8%	12%	9%	18%	/	20%	15%
Les bâtiments sont peu accueillants, en travaux	9%	**8%**	14%	5%	5%	10%	8%	12%	4%	7%	20%	20%	3%
Il y a eu une erreur médicale	6%	**8%**	7%	9%	14%	10%	/	6%	4%	14%	6%	/	10%
Des règles de visite, d'accompagnant trop strictes	18%	**6%**	/	9%	9%	5%	4%	12%	5%		13%	20%	2%
Le manque d'informations concernant la facture finale	-	**6%**	4%	7%	9%	5%	4%	9%	4%	4%	7%	10%	5%
Je n'ai pas eu le type de chambre souhaité	6%	**5%**	7%	4%	5%	2%	8%	3%	/	11%	20%	/	2%
La durée de séjour ne me semblait pas idéale	5%	**4%**	/	6%	5%	5%	/	6%	/	4%	/	10%	3%
Autre(s)	11%	**12%**	21%	7%	10%	10%	17%	24%	5%	4%	7%	10%	14%
Aucune raison en particulier	7%	**1%**	/	2%	/	/	4%	/	4%	/	/	/	2%

[Plusieurs réponses possibles]

Base : **se dit insatisfaits de sa dernière visite à l'hôpital** (N = 84)

© Dedicated 2025

Q2.g: Vous avez indiqué une satisfaction globale **positive** pour évaluer votre dernier séjour à l'hôpital. Quelle(s) sont la/les raison(s) pour laquelle/lesquelles vous avez donné cette évaluation ?

		Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	2021	N=1937	N=937	N=1000	N=495	N=655	N=787	N=739	N=431	N=767	N=256	N=313	N=1368
Le personnel soignant a été agréable	44%	**45%**	46%	44%	38%	47%	48%	48%	40%	44%	62%	55%	39%
La qualité des soins était bonne	45%	**44%**	45%	44%	36%	45%	49%	47%	43%	43%	60%	62%	38%
Le personnel d'accueil a été agréable	32%	**30%**	32%	28%	27%	28%	34%	29%	31%	30%	38%	33%	28%
Bon niveau d'explication concernant la pathologie, les soins possibles	27%	**28%**	27%	28%	23%	25%	33%	28%	24%	29%	37%	33%	24%
Le respect de l'heure de rendez-vous	34%	**28%**	30%	25%	23%	26%	32%	29%	27%	27%	24%	32%	27%
C'est facile de trouver le service où se rendre	26%	**27%**	27%	28%	25%	25%	31%	30%	26%	26%	23%	27%	28%
Les accès, parkings sont faciles, beaucoup d'emplacement de parking	24%	**23%**	25%	22%	21%	22%	26%	26%	12%	27%	23%	27%	23%
L'empathie du personnel soignant	21%	**23%**	23%	22%	20%	24%	24%	20%	23%	25%	39%	30%	18%
Le temps d'attente à l'accueil était très court	25%	**23%**	25%	20%	24%	20%	25%	24%	23%	21%	20%	25%	23%
Les informations pratiques fournies sont suffisantes, de qualité	22%	**22%**	22%	22%	21%	19%	25%	24%	21%	20%	33%	29%	19%
La disponibilité du personnel soignant	21%	**21%**	24%	19%	19%	20%	25%	17%	24%	24%	41%	29%	16%
Les bâtiments sont accueillants, en bon état	19%	**20%**	22%	19%	20%	18%	22%	13%	24%	25%	24%	24%	19%
La rapidité des soins prodigués	24%	**19%**	22%	15%	20%	21%	17%	21%	20%	16%	23%	26%	16%
J'ai été bien soignée, je suis parfaitement guéri.e.	19%	**17%**	19%	15%	17%	16%	17%	20%	12%	16%	35%	27%	11%

[Plusieurs réponses possibles]

Base : **se dit satisfait de sa dernière visite à l'hôpital** (N = 1.937)

© Dedicated 2025

Q2.g: Vous avez indiqué une satisfaction globale **positive** pour évaluer votre dernier séjour à l'hôpital. Quelle(s) sont la/les raison(s) pour laquelle/lesquelles vous avez donné cette évaluation ?

	Total		Genre		Âge			Régions			Type de visite		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	2021	N=1937	N=937	N=1000	N=495	N=655	N=787	N=739	N=431	N=767	N=256	N=313	N=1368
Le délai pour fixer un rendez-vous	23%	**17%**	17%	16%	14%	18%	17%	17%	17%	16%	14%	24%	15%
Le cout raisonnable	18%	**15%**	15%	16%	17%	14%	15%	15%	17%	14%	14%	16%	15%
La rapidité pour trouver le diagnostic et/ou le traitement adéquat	18%	**15%**	17%	13%	15%	15%	15%	16%	15%	14%	19%	21%	13%
Les techniques de soins apportées sont de pointes	15%	**15%**	16%	14%	13%	11%	19%	14%	18%	14%	17%	27%	12%
La durée de séjour correspondant au besoin	16%	**14%**	16%	12%	11%	14%	17%	18%	11%	13%	36%	33%	6%
Bon niveau de communication entre les services, les différents soignants	14%	**14%**	15%	13%	14%	13%	15%	14%	13%	15%	25%	19%	11%
Pas du tout impersonnel	15%	**11%**	12%	11%	11%	9%	14%	18%	6%	8%	19%	15%	9%
J'ai eu le type de chambre souhaité	12%	**11%**	12%	10%	7%	10%	15%	12%	11%	11%	36%	21%	4%
Les informations sur la facture finale étaient claires	-	**8%**	9%	8%	10%	9%	7%	3%	15%	10%	12%	12%	7%
Des règles de visite, d'accompagnant souples	7%	**7%**	8%	6%	8%	7%	6%	7%	7%	7%	15%	5%	6%
La qualité des services « hôteliers » (nourriture, boissons, comfort général)	-	**6%**	7%	5%	6%	6%	7%	3%	9%	8%	15%	8%	4%
Autre(s)	0%	**1%**	0%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	/	/	1%
Aucune raison en particulier	5%	**2%**	1%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	1%	3%

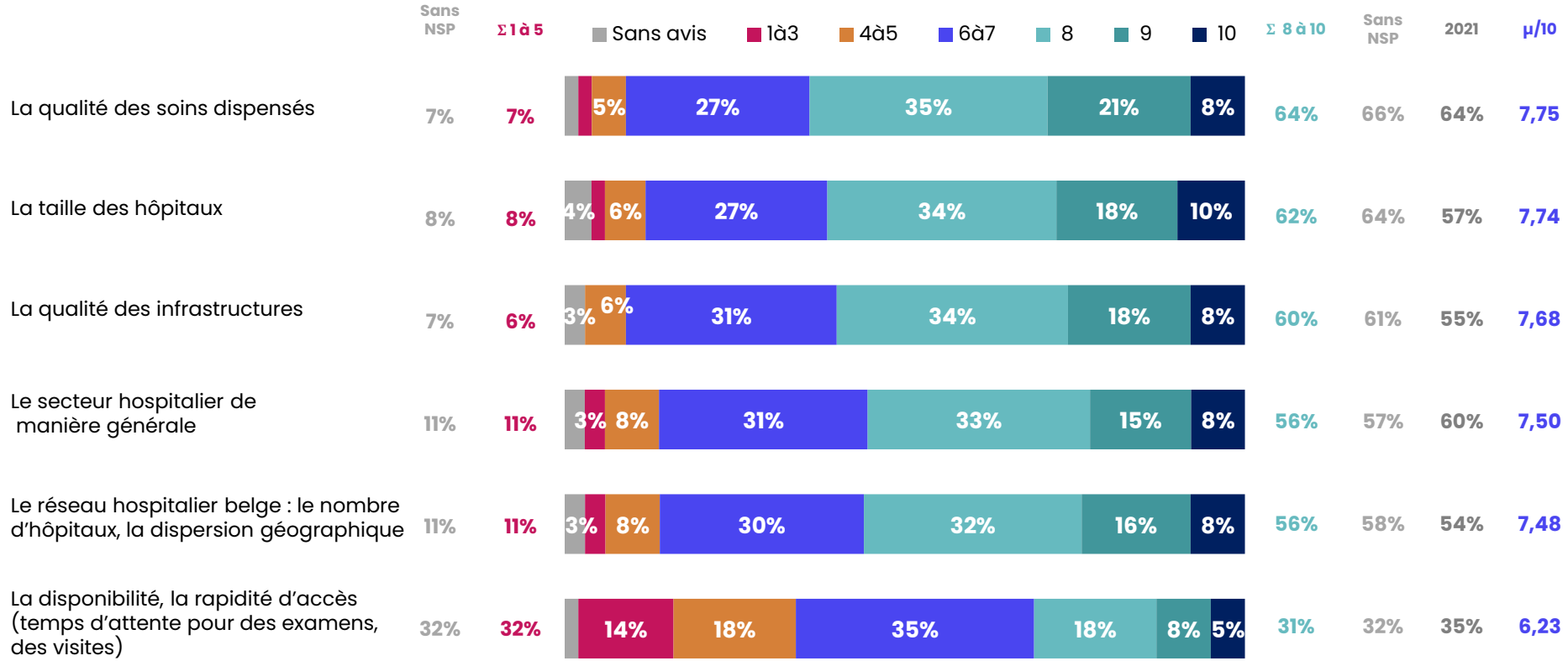
[Plusieurs réponses possibles]

Base : **se dit satisfait de sa dernière visite à l'hôpital** (N = 1.937)

© Dedicated 2025

Attentes et satisfaction globale du milieu hospitalier belge

Q3.a: Indépendamment de vos expériences récentes dans un hôpital, pourriez-vous indiquer l'opinion que vous avez du secteur hospitalier en Belgique et cela au moyen de l'échelle suivante :



[Une seule réponse possible]

Base : échantillon total (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Q3.a: Indépendamment de vos expériences récentes dans un hôpital, pourriez-vous indiquer l'opinion que vous avez du secteur hospitalier en Belgique et cela au moyen de l'échelle suivante :

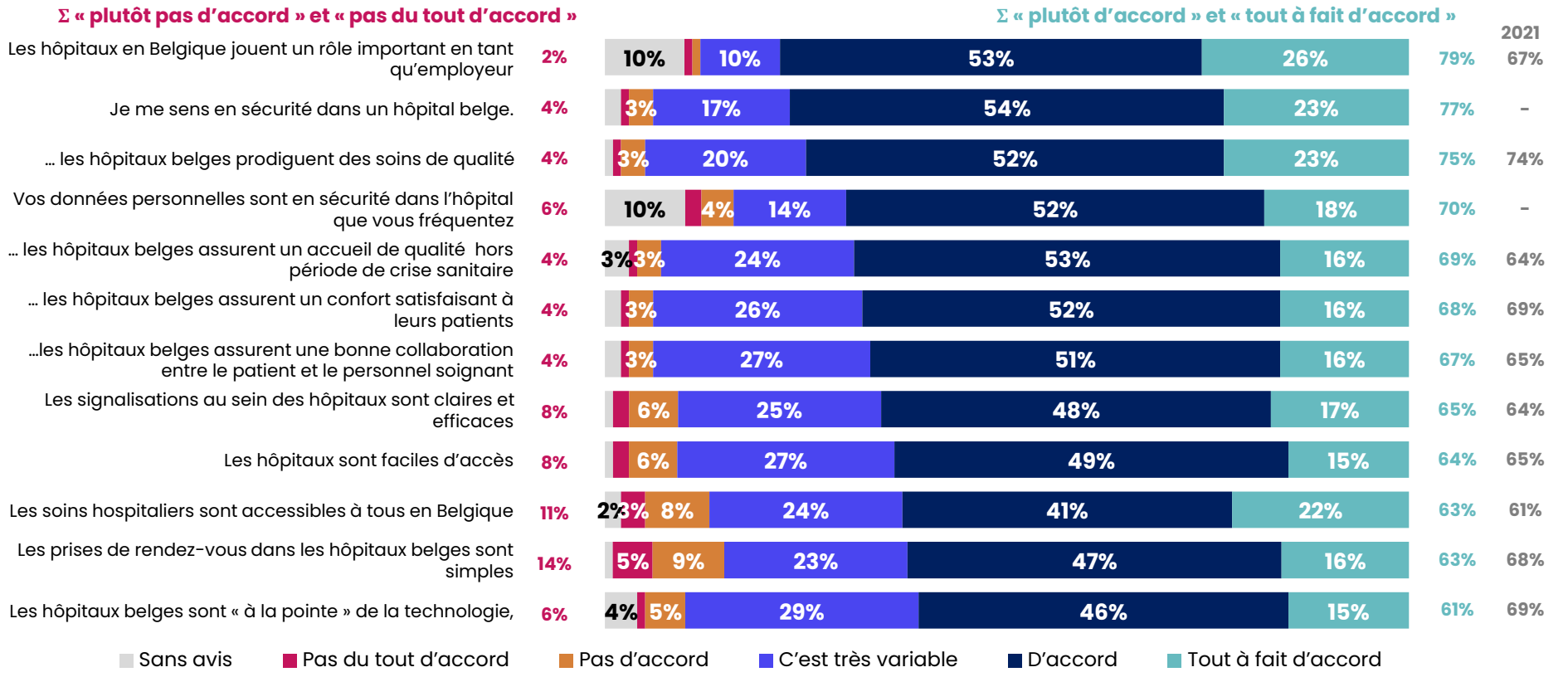
Σ 8 à 10	Total		Genre		Âge			Régions			Type de visite			
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.	Non visite
	2021	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
La qualité des soins dispensés	64%	**64%**	71%	58%	56%	61%	74%	71%	58%	62%	70%	69%	65%	51%
La taille des hôpitaux	57%	**62%**	65%	58%	61%	57%	66%	69%	59%	56%	65%	64%	64%	48%
La qualité des infrastructures	55%	**60%**	65%	55%	55%	52%	70%	68%	55%	55%	65%	62%	61%	50%
Le réseau hospitalier belge : le nombre d'hôpitaux, la dispersion géographique	60%	**56%**	61%	52%	53%	51%	63%	65%	54%	48%	61%	61%	58%	40%
Le secteur hospitalier de manière générale	54%	**56%**	61%	50%	52%	51%	62%	61%	51%	52%	61%	57%	57%	44%
La disponibilité, la rapidité d'accès (temps d'attente pour des examens, des visites)	35%	**31%**	37%	27%	32%	30%	33%	39%	29%	26%	33%	34%	33%	21%

[Une seule réponse possible]

Base : échantillon total (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Q3.b: Voici une liste d'affirmations relatives au milieu hospitalier en Belgique. Pourriez-vous, pour chacune des affirmations suivantes, indiquer si vous êtes …

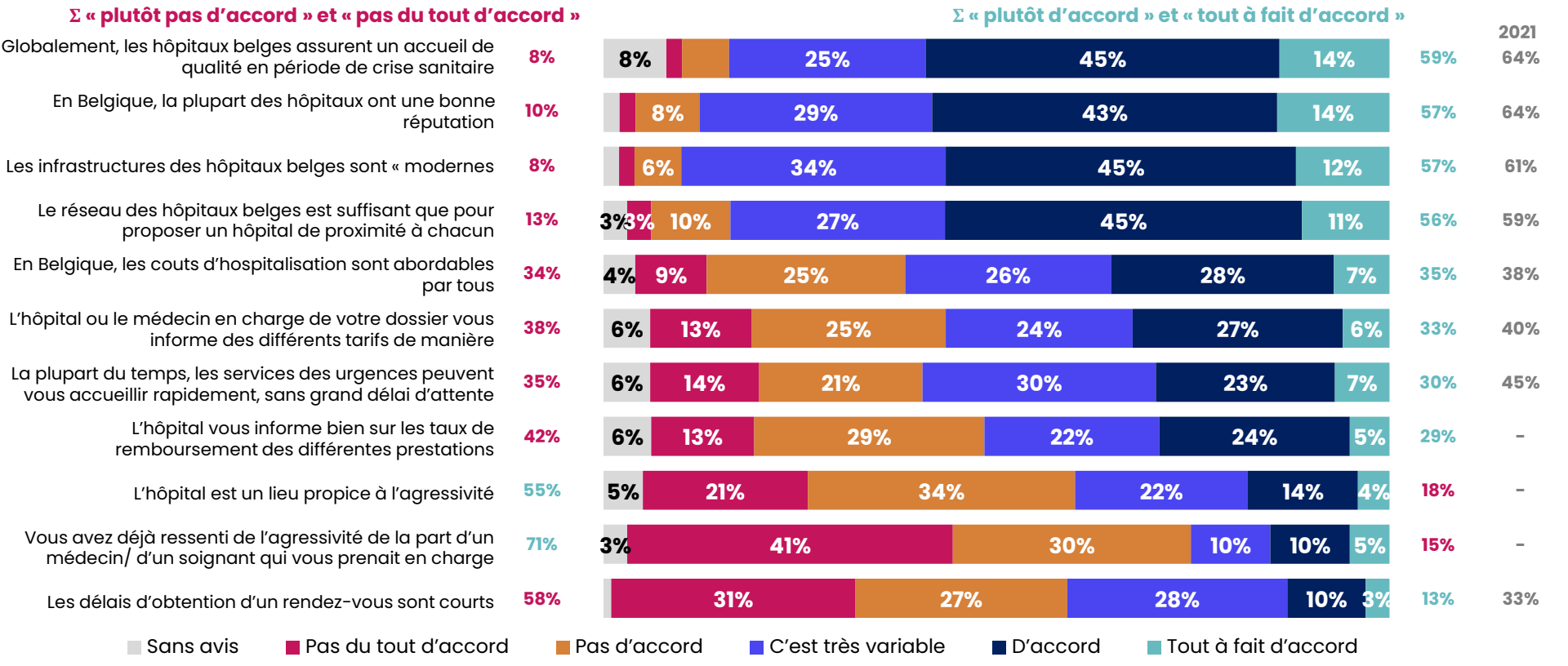


[Une seule réponse possible]

Base : échantillon total (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Q3.b: Voici une liste d'affirmations relatives au milieu hospitalier en Belgique. Pourriez-vous, pour chacune des affirmations suivantes, indiquer si vous êtes …



Base : échantillon total (N = 2.609)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q3.b: Voici une liste d'affirmations relatives au milieu hospitalier en Belgique. Pourriez-vous, pour chacune des affirmations suivantes, indiquer si vous êtes …

%=Σ « plutôt d'accord » et « tout à fait d'accord »	Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite			
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.	Non visite
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Les hôpitaux en Belgique jouent un rôle important en tant qu'employeur	**79%**	83%	74%	72%	79%	82%	85%	74%	75%	82%	82%	79%	70%
Je me sens en sécurité dans un hôpital belge.	**77%**	81%	72%	73%	74%	82%	85%	72%	71%	79%	77%	79%	67%
Les hôpitaux belges prodiguent des soins de qualité	**75%**	80%	71%	70%	72%	82%	84%	74%	68%	81%	77%	77%	66%
Les hôpitaux belges assurent un accueil de qualité hors période de crise sanitaire	**70%**	74%	65%	65%	67%	75%	76%	67%	65%	71%	69%	71%	61%
Vos données personnelles sont en sécurité dans l'hôpital que vous fréquentez	**69%**	73%	67%	70%	65%	74%	79%	62%	66%	73%	72%	71%	62%
Les hôpitaux belges assurent un confort satisfaisant à leurs patients	**68%**	73%	64%	61%	64%	76%	75%	63%	64%	71%	69%	70%	58%
Les hôpitaux belges assurent une bonne collaboration entre le patient et le personnel soignant	**67%**	73%	60%	62%	62%	74%	74%	64%	61%	68%	67%	68%	59%
Les signalisations (routes, étages, etc.)	**65%**	70%	62%	63%	63%	70%	71%	62%	62%	75%	70%	65%	57%
Les hôpitaux sont faciles d'accès	**64%**	67%	61%	67%	63%	62%	70%	66%	57%	65%	64%	65%	57%
Les soins hospitaliers sont accessibles à tous en Belgique	**63%**	69%	57%	61%	62%	65%	72%	64%	53%	66%	61%	64%	56%
Les prises de rendez-vous dans les hôpitaux belges sont simples	**63%**	66%	60%	62%	60%	66%	67%	59%	61%	65%	65%	65%	51%
Les hôpitaux belges sont « à la pointe » de la technologie, …	**61%**	67%	54%	54%	56%	68%	75%	53%	50%	66%	61%	61%	52%

[Une seule réponse possible]

Base : échantillon total (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Q3.b: Voici une liste d'affirmations relatives au milieu hospitalier en Belgique. Pourriez-vous, pour chacune des affirmations suivantes, indiquer si vous êtes …

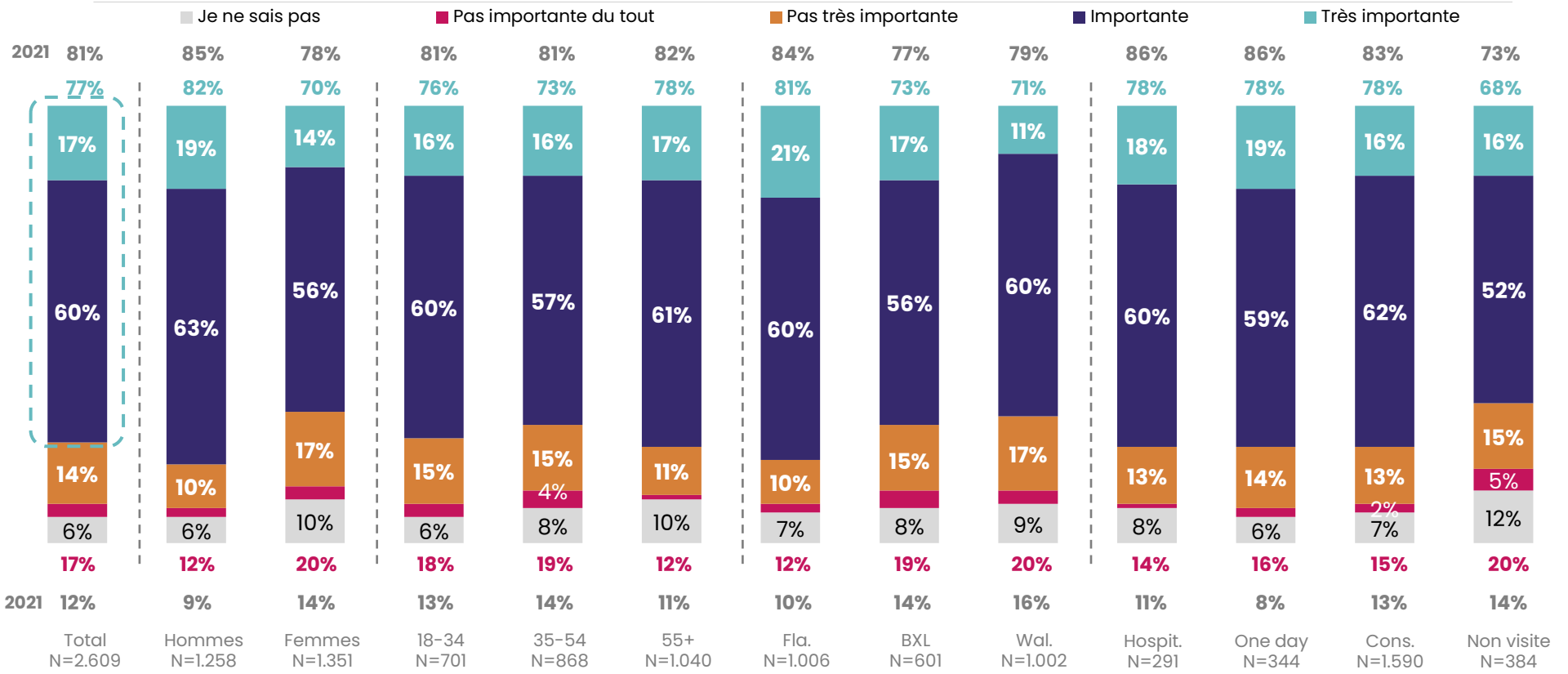
%=Σ « plutôt d'accord » et « tout à fait d'accord »	Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite			
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.	Non visite
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Les hôpitaux belges assurent un accueil de qualité en période de crise sanitaire	**59%**	63%	54%	52%	55%	66%	70%	53%	50%	59%	59%	60%	50%
En Belgique, la plupart des hôpitaux ont une bonne réputation	**58%**	63%	53%	56%	54%	63%	71%	52%	49%	54%	59%	60%	51%
Les infrastructures des hôpitaux belges sont « modernes »	**57%**	62%	52%	54%	51%	64%	63%	53%	53%	61%	55%	58%	51%
Le réseau des hôpitaux belges est suffisant que pour proposer un hôpital de proximité à chacun	**56%**	59%	53%	56%	57%	55%	67%	52%	47%	58%	58%	58%	45%
En Belgique, les couts d'hospitalisation sont abordables par tous	**36%**	42%	30%	41%	35%	33%	39%	37%	32%	37%	38%	37%	29%
L'hôpital ou le médecin en charge de votre dossier vous informe des différents tarifs de manière transparente	**33%**	38%	29%	37%	30%	33%	41%	32%	26%	35%	35%	32%	31%
Les services des urgences peuvent vous accueillir rapidement, sans grand délai d'attente	**30%**	36%	24%	31%	26%	32%	34%	28%	26%	34%	28%	30%	27%
L'hôpital vous informe bien sur les taux de remboursement des différentes prestations	**29%**	33%	24%	38%	24%	27%	37%	27%	22%	30%	25%	30%	27%
L'hôpital est un lieu propice à l'agressivité	**18%**	18%	17%	22%	21%	12%	14%	22%	19%	13%	16%	19%	18%
Vous avez déjà ressenti de l'agressivité de la part d'un médecin/ d'un soignant	**15%**	14%	15%	22%	19%	7%	10%	19%	17%	15%	15%	16%	12%
Les délais d'obtention d'un rendez-vous sont courts	**13%**	16%	11%	18%	14%	9%	17%	14%	9%	14%	13%	14%	11%

[Une seule réponse possible]

Base : échantillon total (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Q3.c: Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que les établissements de soin de santé en Belgique ont à cœur de répondre à vos attentes en matière de santé ?



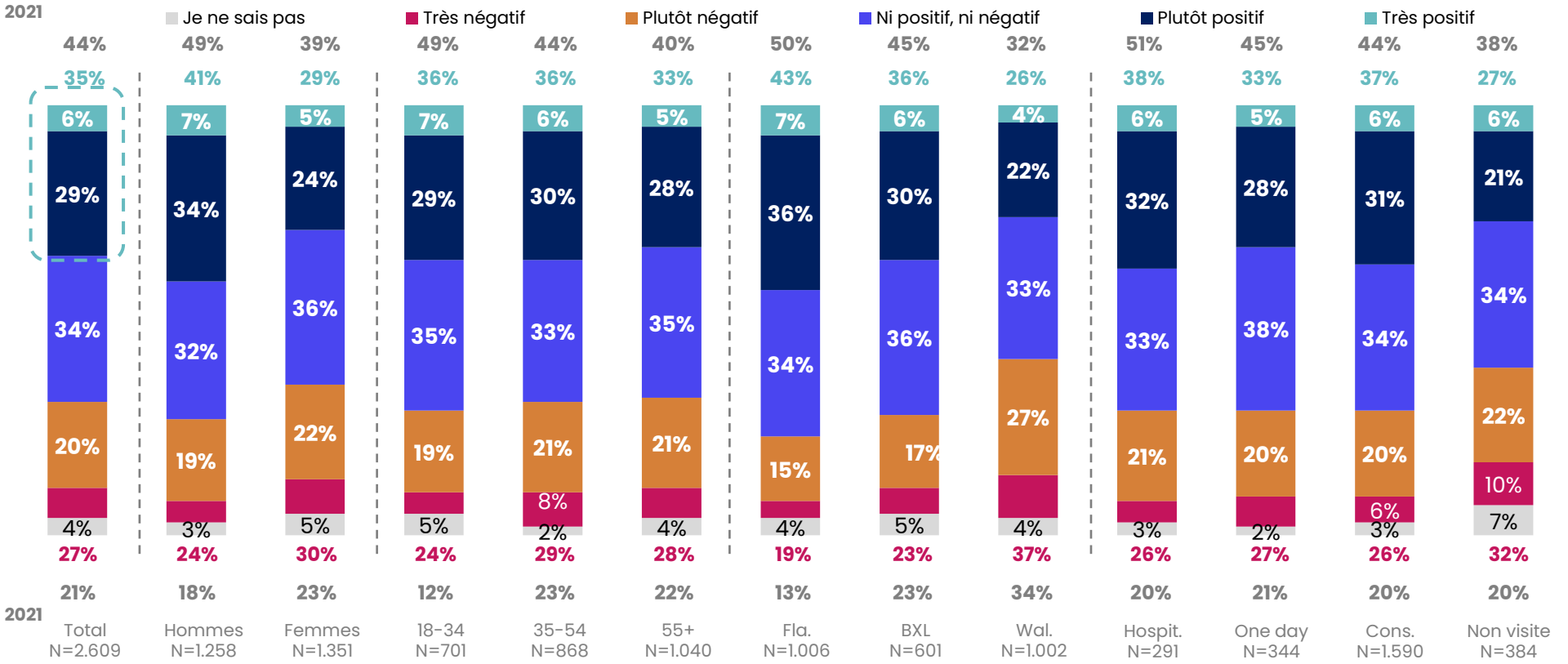
Base : échantillon total (N = 2.609)

[Une seule réponse possible]

Attentes et satisfaction globale du milieu hospitalier belge

© Dedicated 2025

Q3.d: Depuis une vingtaine d'années, de nombreuses fusions d'hôpitaux ont eu lieu. En découle un nombre plus restreint d'hôpitaux mais de taille plus importante. Trouvez-vous cela....

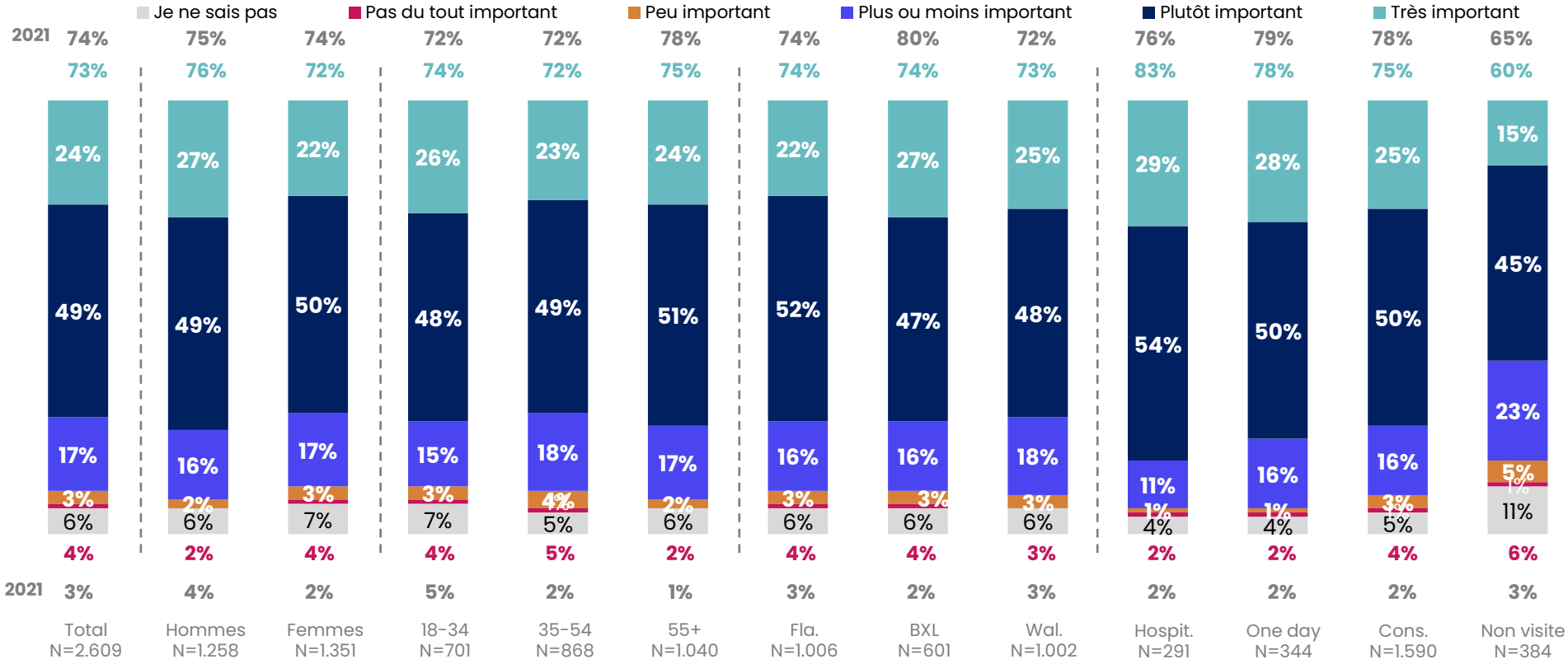


[Une seule réponse possible]

Base : échantillon total (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Q3.e: Selon vous, les hôpitaux jouent-ils un rôle important dans l'innovation médicale ?

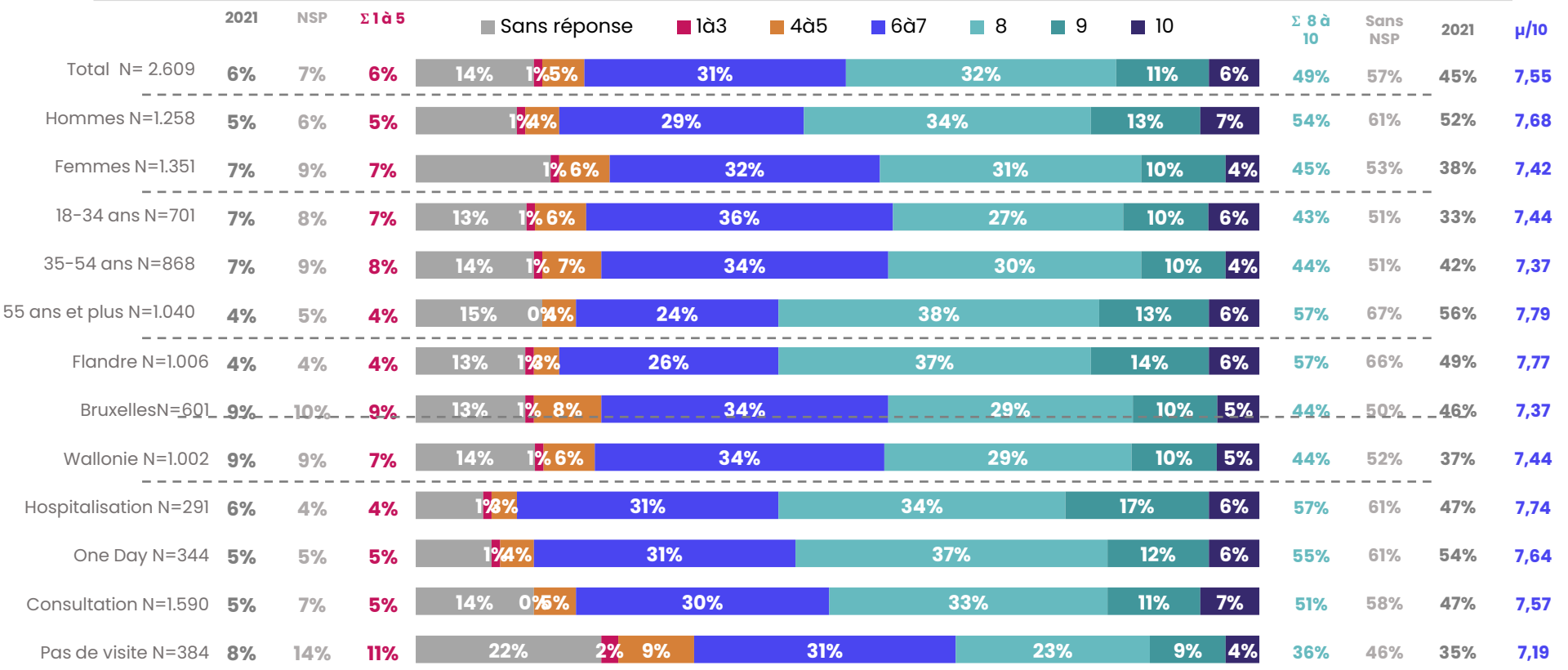


Base : échantillon total (N = 2.609)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q3.f: Au moyen d'une note comprise entre 1 et 10, pourriez-vous indiquer dans quelle mesure, selon vous, les hôpitaux belges sont des acteurs importants d'innovation en matière de santé ?



	2021	NSP	Σ 1 à 5	Sans réponse	1à3	4à5	6à7	8	9	10	Σ 8 à 10	Sans NSP	2021	µ/10
Total N= 2.609	6%	7%	6%	14%	1%	5%	31%	32%	11%	6%	49%	57%	45%	7,55
Hommes N=1.258	5%	6%	5%	14%	1%	4%	29%	34%	13%	7%	54%	61%	52%	7,68
Femmes N=1.351	7%	9%	7%	14%	1%	6%	32%	31%	10%	4%	45%	53%	38%	7,42
18-34 ans N=701	7%	8%	7%	13%	1%	6%	36%	27%	10%	6%	43%	51%	33%	7,44
35-54 ans N=868	7%	9%	8%	14%	1%	7%	34%	30%	10%	4%	44%	51%	42%	7,37
55 ans et plus N=1.040	4%	5%	4%	15%	0%	4%	24%	38%	13%	6%	57%	67%	56%	7,79
Flandre N=1.006	4%	4%	4%	13%	1%	3%	26%	37%	14%	6%	57%	66%	49%	7,77
BruxellesN=601	9%	10%	9%	13%	1%	8%	34%	29%	10%	5%	44%	50%	46%	7,37
Wallonie N=1.002	9%	9%	7%	14%	1%	6%	34%	29%	10%	5%	44%	52%	37%	7,44
Hospitalisation N=291	6%	4%	4%	13%	1%	3%	31%	34%	17%	6%	57%	61%	47%	7,74
One Day N=344	5%	5%	5%	14%	1%	4%	31%	37%	12%	6%	55%	61%	54%	7,64
Consultation N=1.590	5%	7%	5%	14%	0%	5%	30%	33%	11%	7%	51%	58%	47%	7,57
Pas de visite N=384	8%	14%	11%	22%	2%	9%	31%	23%	9%	4%	36%	46%	35%	7,19

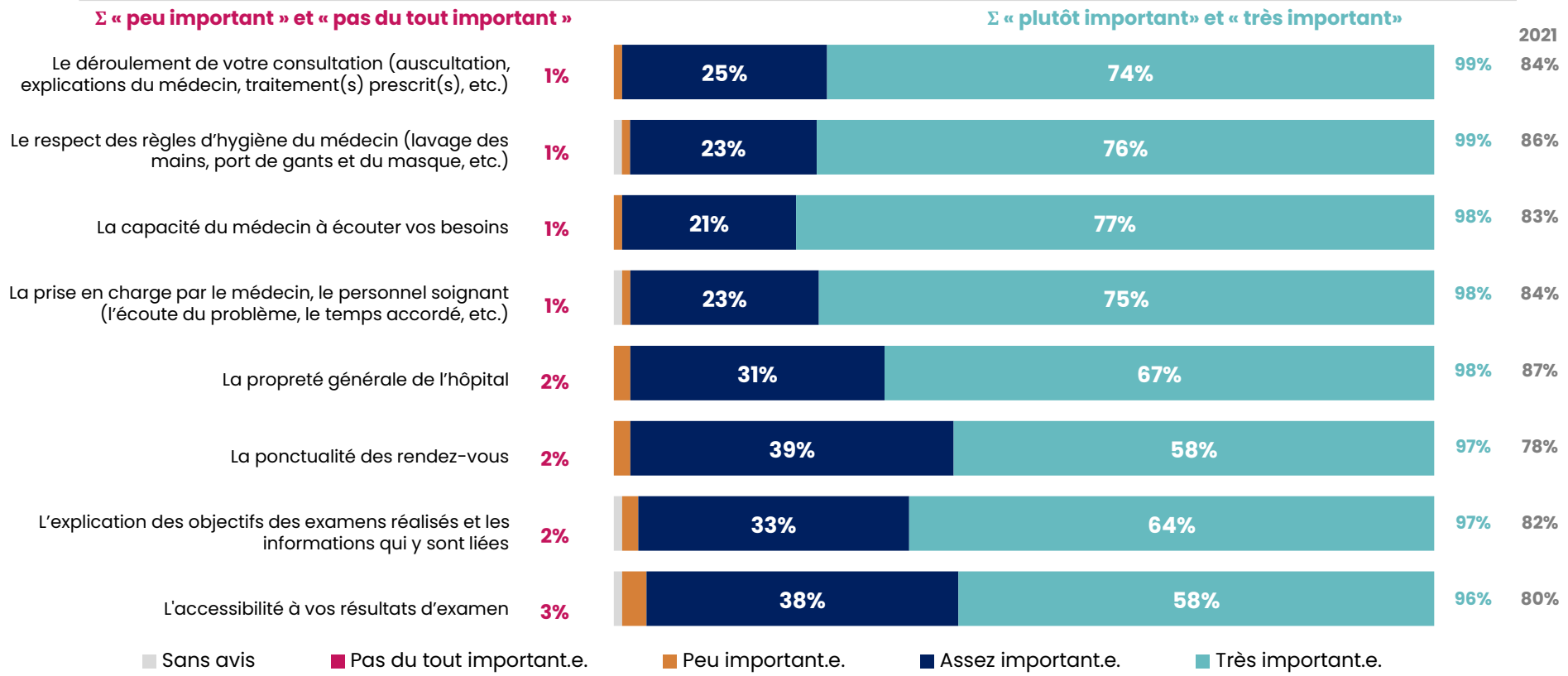
[Une seule réponse possible]

Base : échantillon total (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière consultation

Q4.a: Voici une liste d'attentes que vous pourriez avoir lors d'une visite ou d'une consultation dans un hôpital. Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau d'attente**.

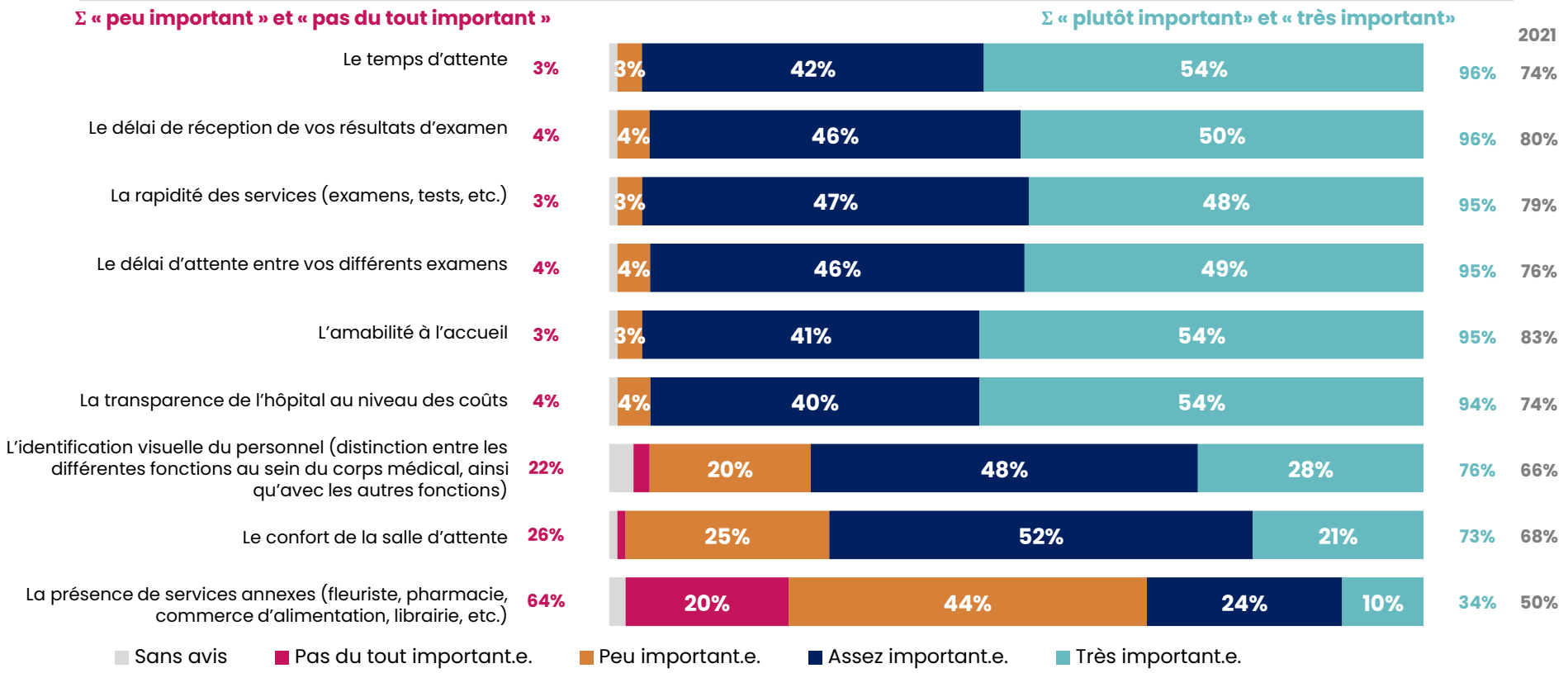


Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q4.a: Voici une liste d'attentes que vous pourriez avoir lors d'une visite ou d'une consultation dans un hôpital. Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau d'attente**.



[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q4.a: Voici une liste d'attentes que vous pourriez avoir lors d'une visite ou d'une consultation dans un hôpital. Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau d'attente**.

%=Σ « plutôt important» et « très important»	Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
La prise en charge par le médecin, le personnel soignant	**99%**	98%	98%	97%	98%	99%	99%	97%	98%	98%	99%	98%
Le déroulement de votre consultation	**99%**	98%	99%	97%	98%	100%	99%	98%	98%	100%	99%	98%
La capacité du médecin à écouter vos besoins	**98%**	98%	99%	97%	98%	99%	99%	97%	98%	97%	99%	98%
La propreté générale de l'hôpital	**98%**	97%	98%	96%	98%	99%	98%	97%	97%	98%	99%	97%
Le respect des règles d'hygiène du médecin	**98%**	98%	99%	97%	98%	99%	99%	98%	98%	95%	99%	99%
La ponctualité des rendez-vous	**97%**	97%	97%	95%	97%	99%	97%	97%	96%	95%	98%	97%
L'explication des objectifs des examens réalisés et les informations qui y sont liées	**97%**	97%	97%	94%	97%	99%	98%	97%	96%	98%	97%	97%
Le temps d'attente	**96%**	96%	95%	93%	97%	96%	98%	94%	95%	95%	97%	95%

Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q4.a: Voici une liste d'attentes que vous pourriez avoir lors d'une visite ou d'une consultation dans un hôpital. Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau d'attente**.

%=Σ « plutôt important» et « très important»	Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
L'accessibilité à vos résultats d'examen	**96%**	97%	96%	94%	96%	98%	97%	98%	95%	97%	98%	96%
L'amabilité à l'accueil	**96%**	95%	95%	93%	96%	97%	96%	94%	96%	95%	97%	95%
La rapidité des services	**95%**	95%	96%	92%	96%	97%	97%	97%	93%	95%	98%	95%
Le délai de réception de vos résultats d'examen	**95%**	95%	96%	92%	96%	97%	96%	96%	94%	95%	97%	95%
Le délai d'attente entre vos différents examens	**95%**	96%	95%	91%	96%	98%	96%	95%	95%	97%	96%	95%
La transparence de l'hôpital au niveau des coûts	**94%**	93%	94%	91%	93%	96%	96%	94%	92%	94%	96%	93%
L'identification visuelle du personnel	**76%**	73%	78%	72%	78%	76%	74%	80%	75%	71%	76%	76%
Le confort de la salle d'attente	**73%**	72%	75%	71%	72%	77%	77%	70%	72%	72%	71%	74%
La présence de services annexes	**34%**	34%	35%	41%	38%	27%	34%	44%	29%	30%	29%	36%

Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q4.b: Combien de fois, au cours des 24 derniers mois, vous êtes-vous rendu.e. dans un hôpital pour une consultation personnelle ou pour accompagner quelqu'un ?

Moyenne visite à l'hôpital
7,40 visites

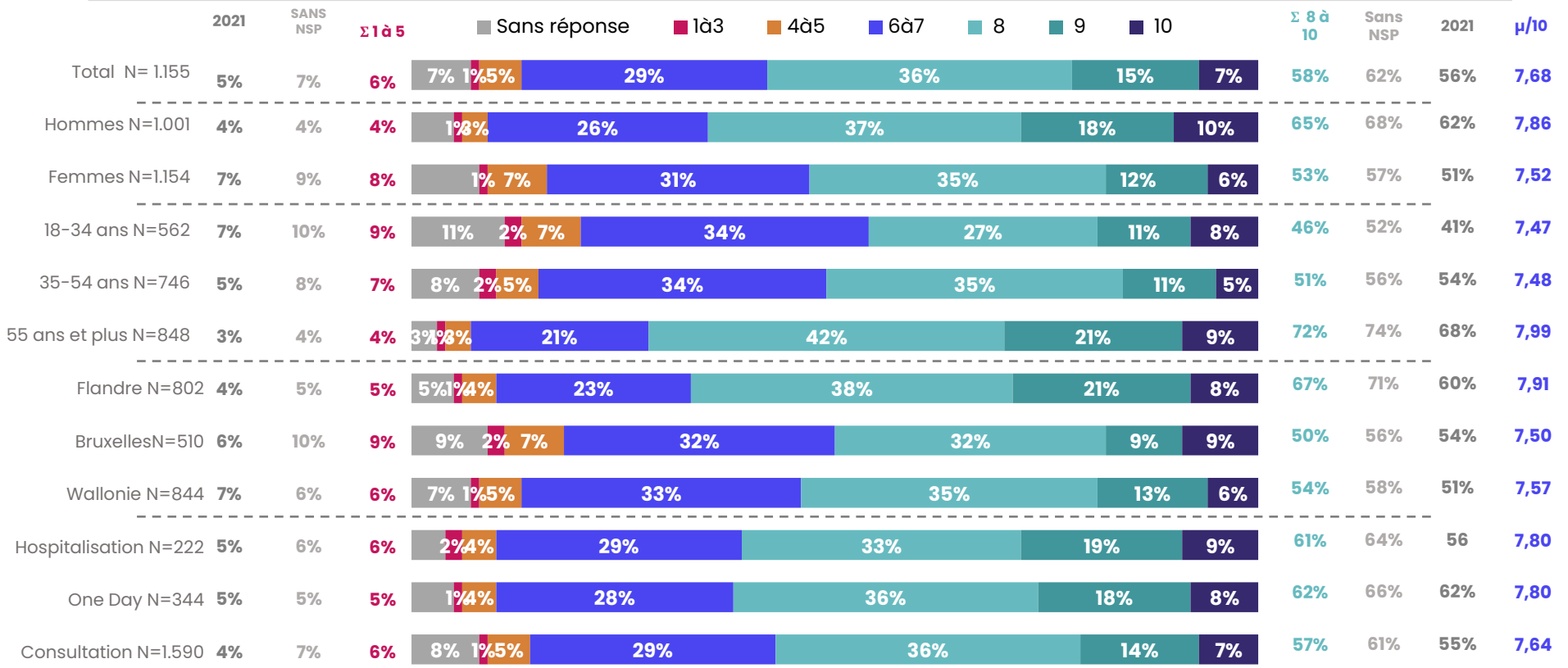
	Total		Genre		Âge			Régions			Type de visite		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	2021	N=1.639	N=745	N=894	N=379	N=575	N=685	N=575	N=403	N=661	N=193	N=252	N=1.194
Plus de 10 visites	6% ▲	**16%**	15%	17%	13%	16%	18%	13%	17%	18%	38%	30%	10%
8 à 10 visites	12% ▼	**6%**	6%	6%	7%	5%	7%	6%	7%	6%	10%	8%	5%
6 à 7 visites	10% ▼	**7%**	8%	6%	6%	8%	8%	7%	7%	8%	10%	8%	7%
4 à5	16% ▼	**14%**	14%	15%	12%	13%	16%	13%	13%	16%	9%	14%	15%
1à3	38% ▼	**31%**	33%	30%	34%	32%	29%	37%	27%	29%	7%	13%	39%
Sans réponse	16% ▲	**25%**	24%	26%	27%	26%	23%	24%	29%	23%	25%	28%	24%

Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q4.c: … dans quelle mesure avez-vous le sentiment que l'hôpital que vous avez fréquenté ou que vous fréquentez le plus souvent, répond à ces attentes ?



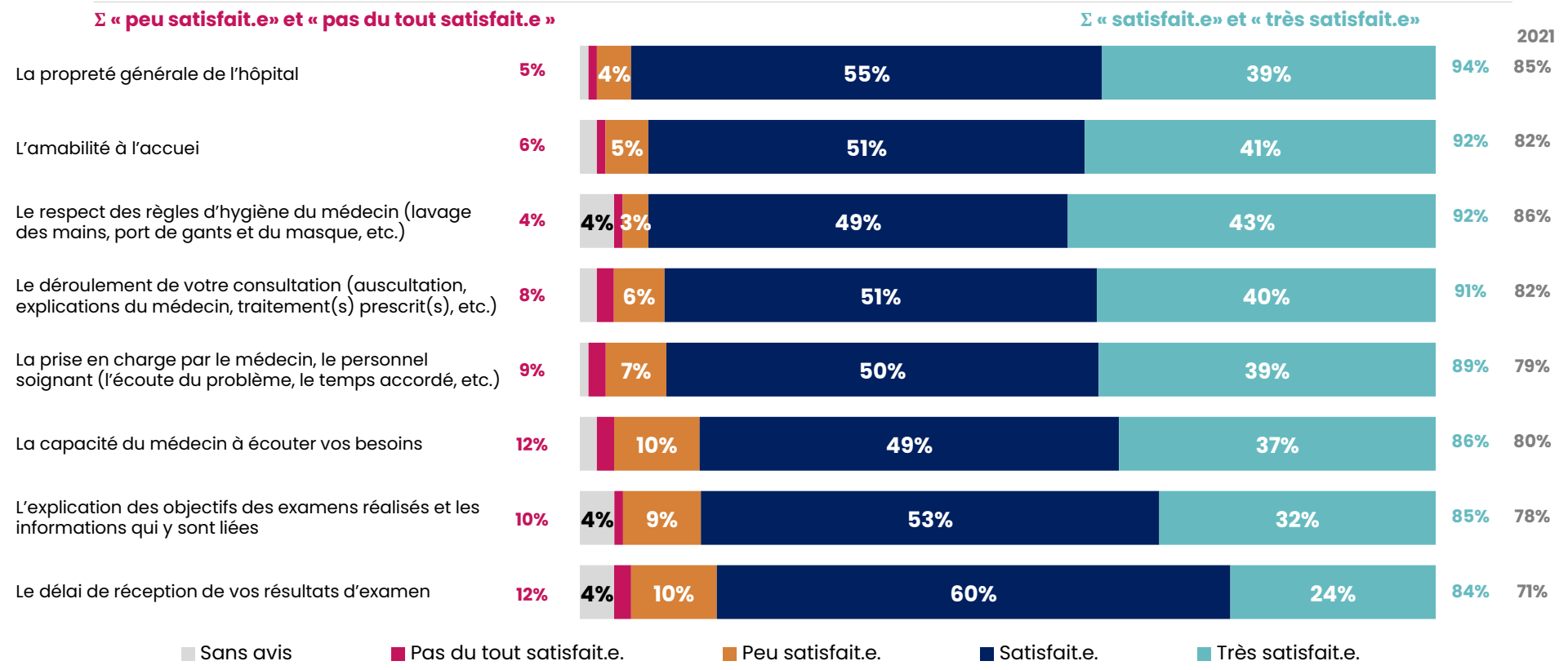
Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière consultation

© Dedicated 2025

Q4.d: Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière visite ou consultation personnelle ? Vous pouvez être […]

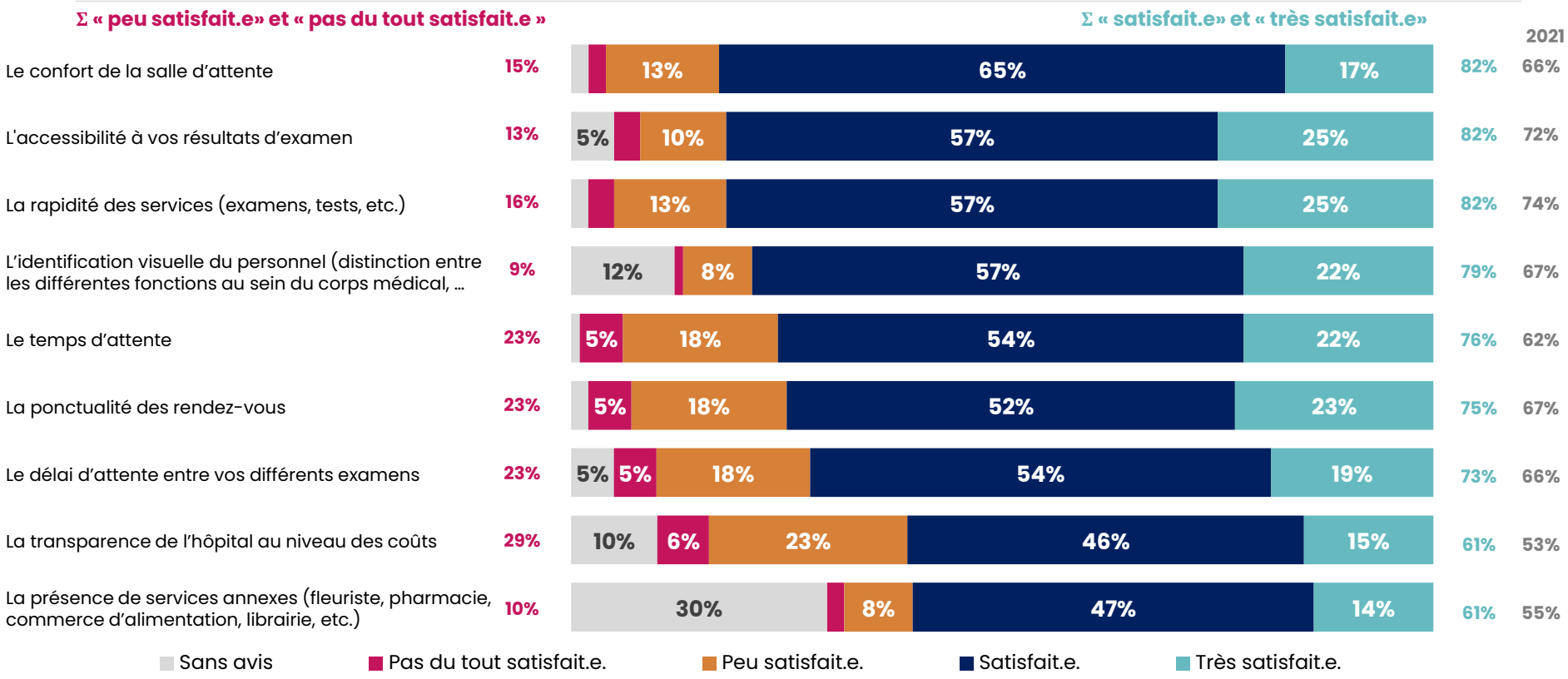


Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q4.d: Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière visite ou consultation personnelle ? Vous pouvez être […]



Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière consultation

© Dedicated 2025

Q4.d: Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière visite ou consultation personnelle ? Vous pouvez être […]

%=Σ « satisfait.e» et « très satisfait.e»

	Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
La propreté générale de l'hôpital	**94%**	94%	94%	91%	93%	97%	97%	89%	94%	95%	95%	94%
L'amabilité à l'accueil	**92%**	95%	90%	88%	92%	95%	93%	91%	92%	89%	94%	92%
Le respect des règles d'hygiène du médecin	**92%**	92%	91%	89%	92%	93%	94%	89%	92%	93%	96%	91%
La prise en charge par le médecin, le personnel soignant	**91%**	93%	89%	86%	90%	94%	93%	89%	90%	91%	92%	90%
La prise en charge par le médecin, le personnel soignant	**90%**	92%	87%	86%	89%	93%	92%	87%	89%	91%	90%	89%
La capacité du médecin à écouter vos besoins	**86%**	89%	84%	82%	85%	90%	89%	83%	85%	88%	87%	86%
L'explication des objectifs des examens réalisés et les informations qui y sont liées	**86%**	88%	83%	81%	84%	90%	90%	81%	84%	88%	88%	85%
Le délai de réception de vos résultats d'examen	**84%**	88%	82%	81%	81%	89%	90%	81%	81%	85%	83%	85%
Le confort de la salle d'attente	**83%**	84%	81%	76%	80%	90%	88%	78%	81%	81%	83%	83%

Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q4.d: Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière visite ou consultation personnelle ? Vous pouvez être […]

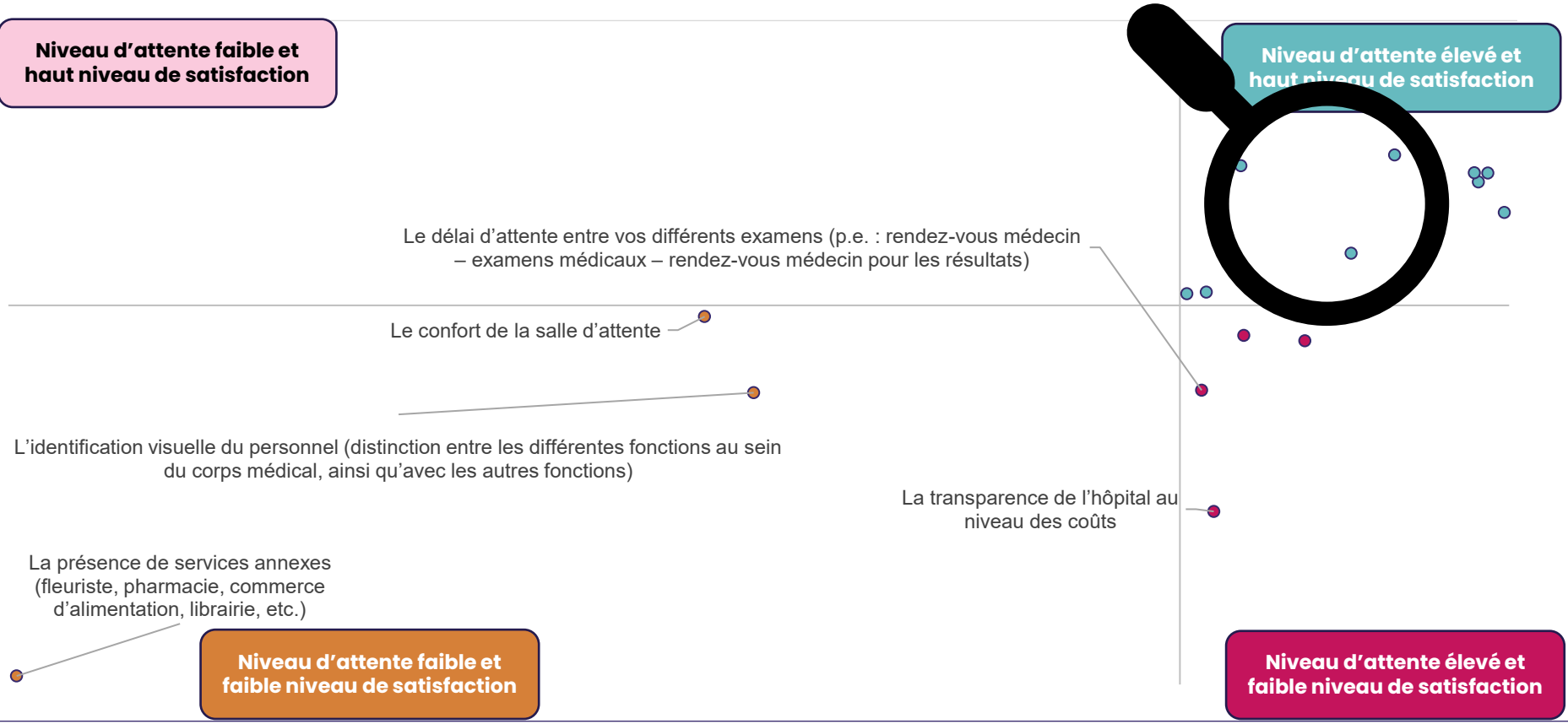
%=Σ « satisfait.e» et « très satisfait.e»	Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
La rapidité des services (examens, tests, etc.)	**82%**	84%	80%	78%	80%	86%	87%	78%	79%	80%	83%	82%
L'accessibilité à vos résultats d'examen	**82%**	85%	79%	79%	80%	86%	88%	79%	78%	84%	85%	81%
L'identification visuelle du personnel	**79%**	80%	78%	76%	83%	78%	82%	77%	78%	75%	81%	79%
Le temps d'attente	**75%**	78%	73%	70%	74%	80%	79%	70%	75%	76%	80%	74%
La ponctualité des rendez-vous	**75%**	77%	73%	69%	73%	80%	81%	70%	72%	73%	79%	74%
Le délai d'attente entre vos différents examens	**72%**	74%	70%	68%	70%	77%	80%	69%	67%	70%	77%	71%
La transparence de l'hôpital au niveau des coûts	**61%**	66%	57%	61%	60%	62%	68%	57%	57%	60%	65%	60%
La présence de services annexes (fleuriste, pharmacie,	**60%**	63%	58%	62%	65%	56%	68%	62%	53%	58%	60%	61%

Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

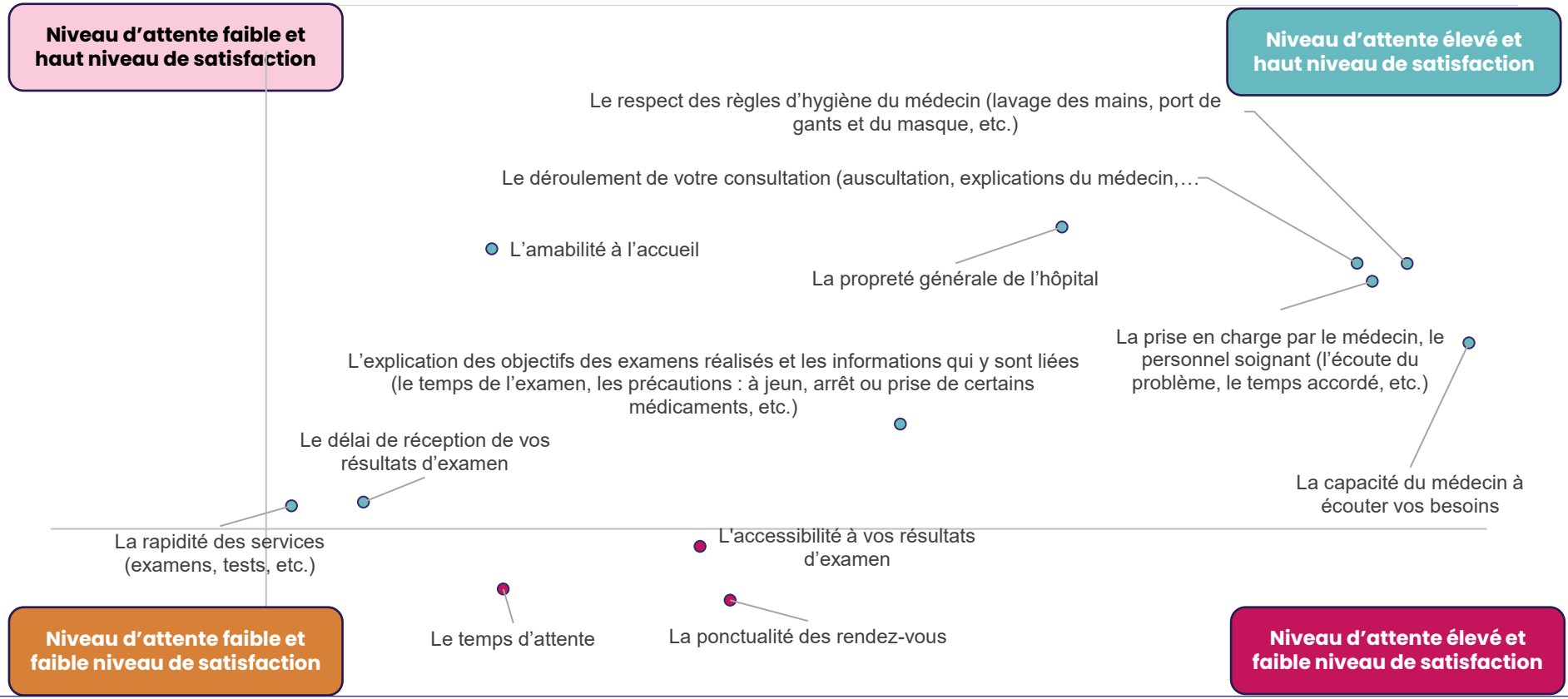
Matrice de l'importance VS la satisfaction lors de la dernière consultation



Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

© Dedicated 2025

Matrice de l'importance VS la satisfaction lors de la dernière consultation



Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day** (N = 2.155)

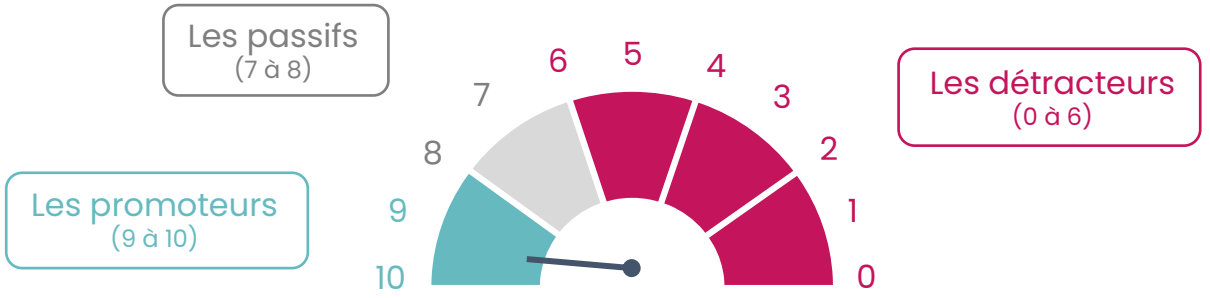
© Dedicated 2025

Q4.e: Sur base de votre expérience, dans quelle mesure seriez-vous disposé.e. à recommander l'hôpital que vous avez-fréquenté ?

- Le Net Promoter Score est un indicateur qui évalue **la fidélisation et la satisfaction** d'un client vis-à-vis d'une entreprise.

- Il est calculé en posant une question telle que « *Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez cette marque à un ami ?* »

- Les notes peuvent ensuite être classées dans 3 groupes :

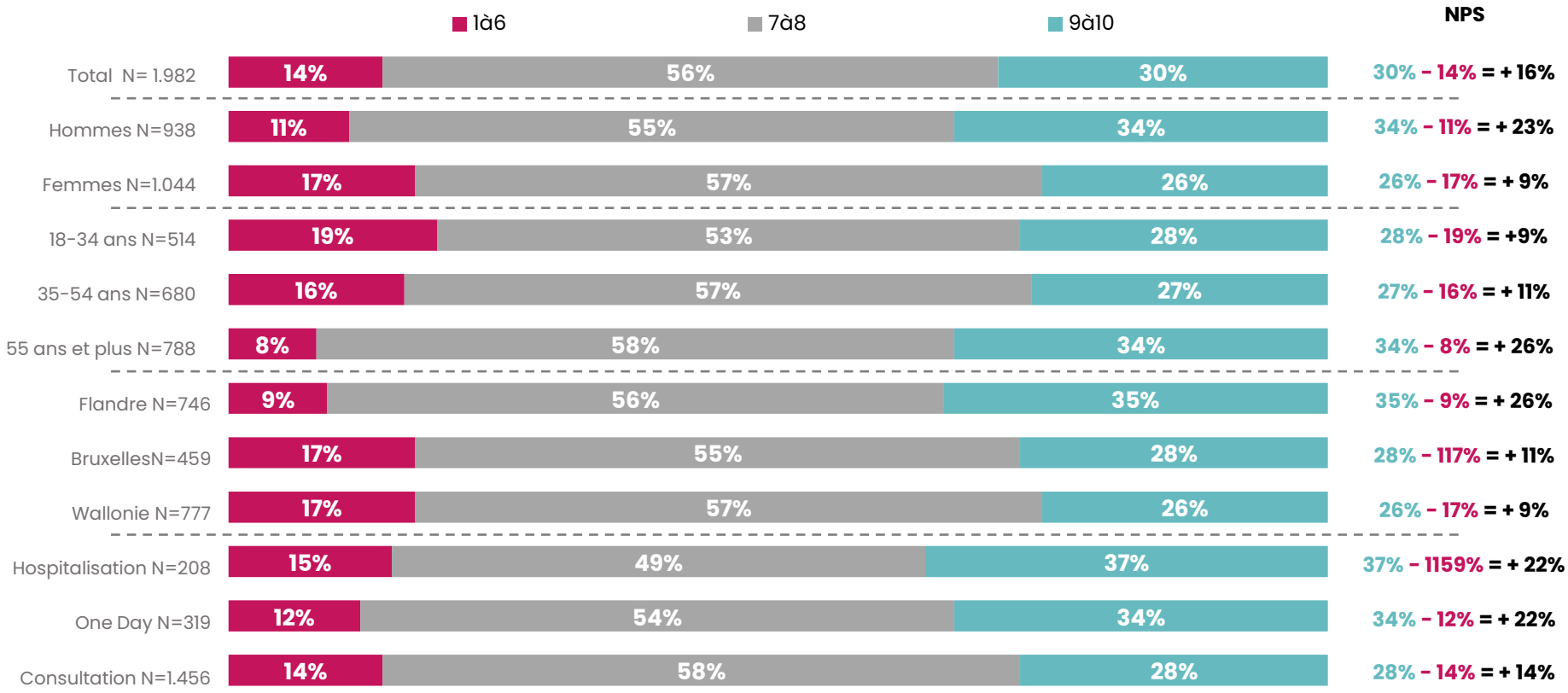


LE NPS = **% des PROMOTEURS** - **% des DETRACTEURS**

Base : échantillon total (N = 2.256)

© Dedicated 2025

Q4.e: Sur base de votre expérience, dans quelle mesure seriez-vous disposé.e. à **recommander** l'hôpital que vous avez-fréquenté ?

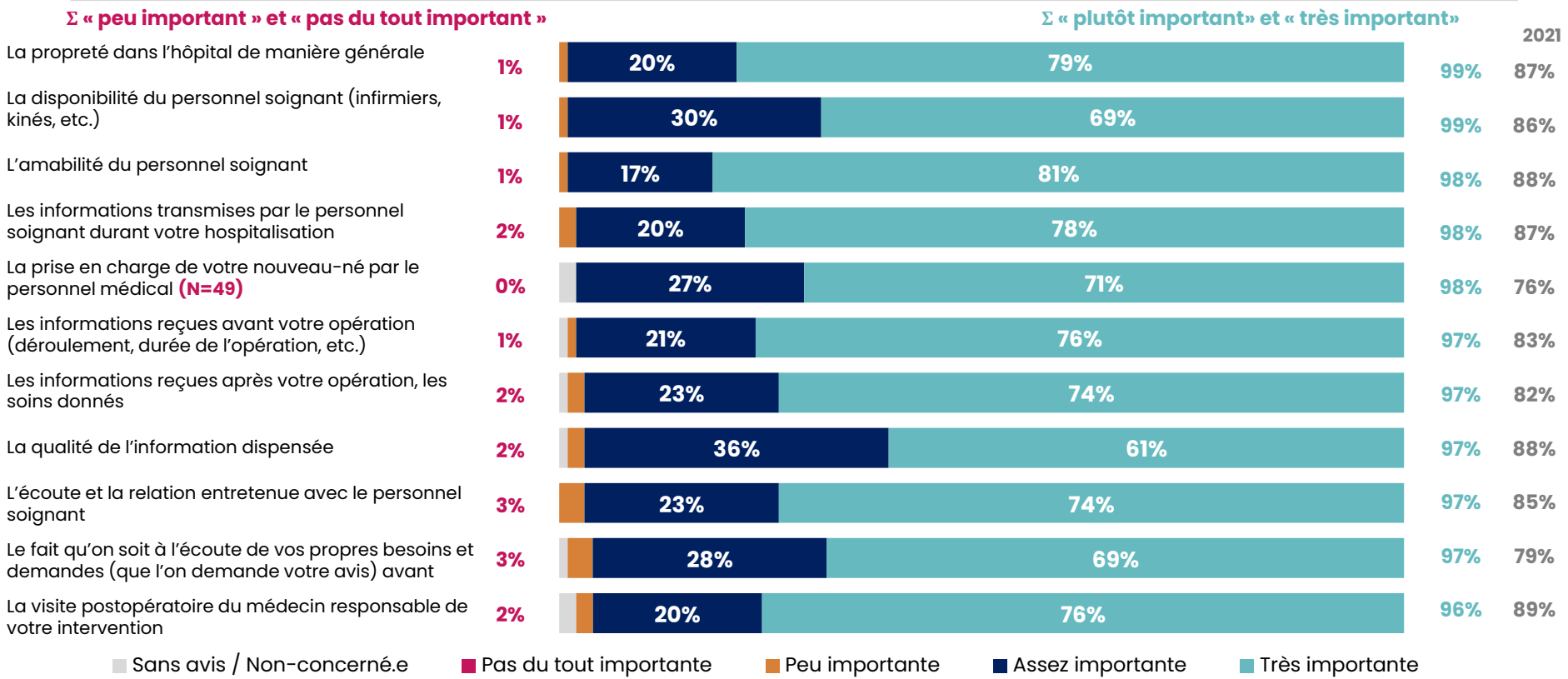


Base : **déclare s'être rendu.e. dans un hôpital pour une visite, une consultation et/ou une hospitalisation one Day et ont exprimé un avis** (N = 1982)

© Dedicated 2025

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

Q5.a: Nous allons à présent vous présenter **une liste d'attentes** que vous pouvez avoir lors d'une hospitalisation. Pour chacune de ces attentes, pouvez-vous indiquer si, pour vous, cette attente est […] 1/2



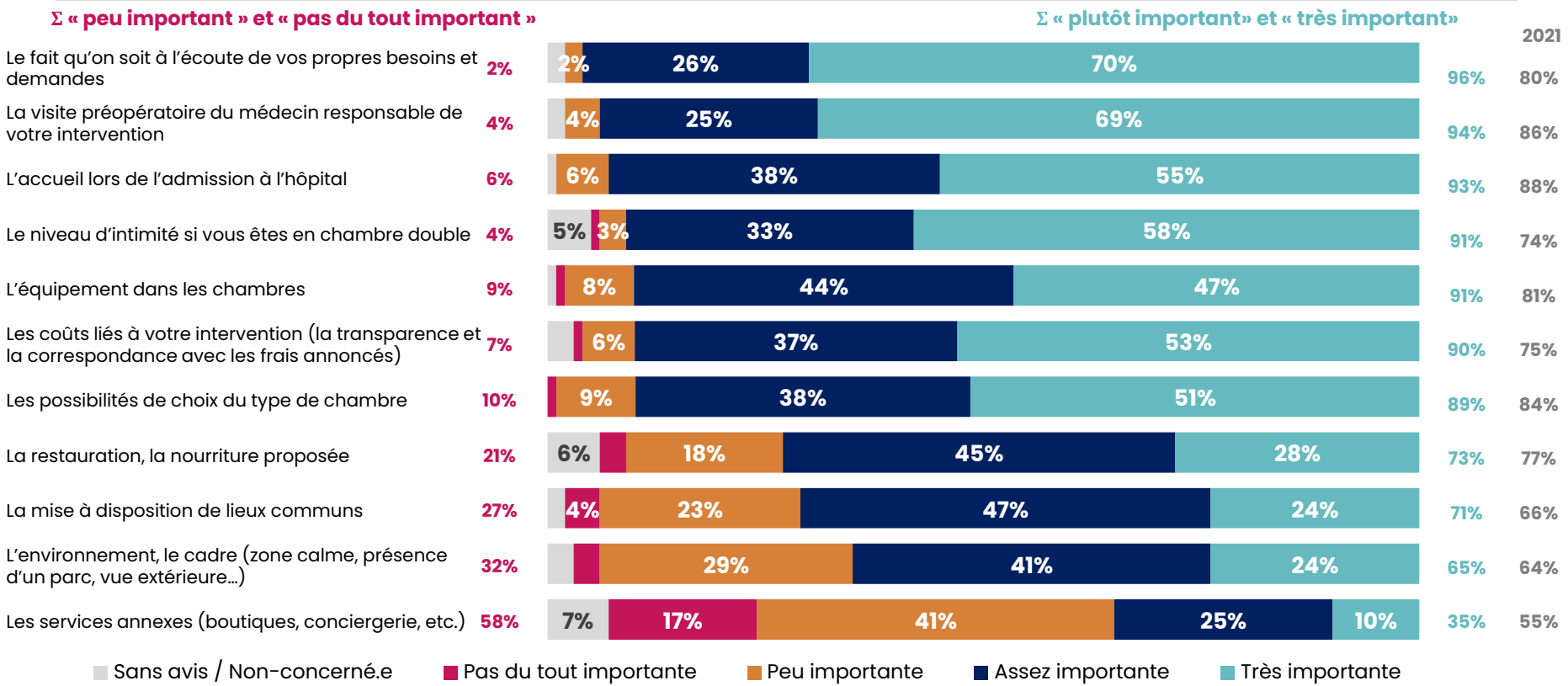
[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

© Dedicated 2025

Q5.a: Nous allons à présent vous présenter une liste d'attentes que vous pouvez avoir lors d'une hospitalisation. Pour chacune de ces attentes, pouvez-vous indiquer si, pour vous, cette attente est […]



[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

© Dedicated 2025

Q5.a: Nous allons à présent vous présenter une liste d'attentes que vous pouvez avoir lors d'une hospitalisation. Pour chacune de ces attentes, pouvez-vous indiquer si, pour vous, cette attente est […]

%=Σ « plutôt important» et « très important»	Total	Genre		Âge			Régions		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
La propreté dans l'hôpital de manière générale	**99%**	99%	99%	99%	98%	100%	100%	100%	97%
L'amabilité du personnel soignant	**99%**	98%	99%	96%	99%	100%	98%	98%	99%
Les informations transmises par le personnel soignant durant votre hospitalisation	**98%**	97%	99%	96%	96%	100%	98%	98%	97%
La disponibilité du personnel soignant	**98%**	97%	99%	96%	98%	100%	98%	100%	97%
La prise en charge de votre nouveau-né par le personnel médical	**98%**	100%	97%	100%	100%	52%	100%	100%	94%
La qualité de l'information dispensée	**97%**	97%	97%	93%	98%	99%	98%	100%	94%
L'écoute et la relation entretenue avec le personnel soignant	**97%**	97%	97%	93%	95%	100%	99%	92%	97%
Les informations reçues avant votre opération	**97%**	97%	98%	99%	95%	98%	97%	98%	97%
Le fait qu'on soit à l'écoute de vos propres besoins et demandes	**97%**	95%	99%	94%	96%	98%	98%	97%	94%
Les informations reçues **après votre opération**	**97%**	97%	98%	96%	96%	98%	98%	100%	95%
La visite **postopératoire** du médecin responsable de votre intervention	**96%**	96%	96%	92%	96%	98%	98%	97%	94%

[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

© Dedicated 2025

Q5.a: Nous allons à présent vous présenter une liste d'attentes que vous pouvez avoir lors d'une hospitalisation. Pour chacune de ces attentes, pouvez-vous indiquer si, pour vous, cette attente est […]

%=Σ « plutôt important» et « très important»	Total	Genre		Âge			Régions		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Le fait qu'on soit à l'écoute de vos propres besoins et demandes (**après l'opération)**	**96%**	95%	96%	96%	94%	97%	97%	100%	92%
La visite préopératoire du médecin responsable de votre intervention	**94%**	91%	96%	90%	93%	96%	95%	94%	92%
L'accueil lors de l'admission à l'hôpital	**93%**	93%	94%	92%	91%	95%	93%	95%	92%
Le niveau d'intimité si vous êtes en chambre double	**91%**	90%	93%	94%	88%	91%	91%	89%	92%
L'équipement dans les chambres	**91%**	89%	93%	83%	88%	97%	90%	92%	91%
Les possibilités de choix du type de chambre	**90%**	85%	94%	83%	91%	92%	91%	90%	87%
Les coûts liés à votre intervention	**89%**	86%	94%	94%	88%	89%	92%	92%	87%
La restauration, la nourriture proposée	**73%**	76%	69%	69%	67%	78%	63%	81%	80%
La mise à disposition de lieux communs	**71%**	70%	73%	64%	79%	70%	68%	76%	71%
L'environnement, le cadre (zone calme..)	**65%**	64%	65%	73%	64%	61%	62%	78%	60%
Les services annexes	**35%**	36%	34%	38%	41%	29%	32%	46%	31%

[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

© Dedicated 2025

Q5.b: Vous avez indiqué avoir été hospitalisé.e. au cours des 24 derniers mois. Combien de nuits avez-vous passées lors de votre dernière hospitalisation ? Veuillez donner le nombre exact de nuits ou une approximation.

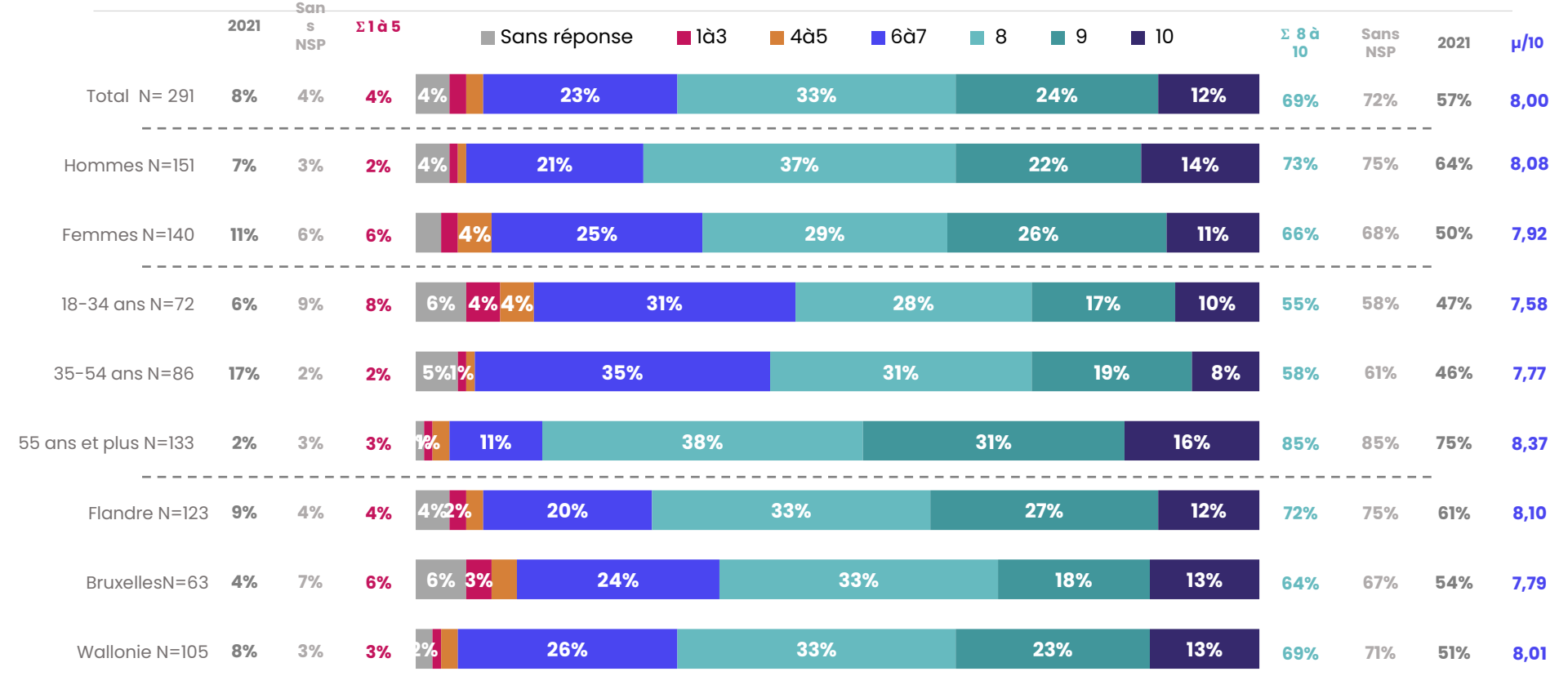
%=Σ « plutôt important» et « très important»	Total		Genre		Âge			Régions		
			Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.
	2021	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
deux nuits et moins	32% ▲	**34%**	33%	36%	37%	36%	31%	31%	33%	39%
3 nuits	16% ▼	**5%**	7%	4%	3%	6%	6%	4%	3%	8%
4 à 5 nuits	20% ▼	**10%**	14%	6%	3%	9%	15%	14%	12%	5%
6 à 7 nuits	9% ▼	**6%**	5%	7%	4%	8%	5%	2%	13%	7%
8 à 10 nuits	5% ▼	**3%**	5%	1%	4%	5%	2%	3%	3%	3%
11 nuits et plus	6% ▲	**17%**	16%	17%	8%	15%	22%	18%	13%	17%
Sans réponse	14% ▲	**25%**	21%	29%	40%	21%	19%	28%	22%	22%

[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

© Dedicated 2025

Q5.c: … Dans quelle mesure avez-vous le sentiment que l'hôpital que vous avez fréquenté ou que vous fréquentez actuellement, répond à ces attentes ?



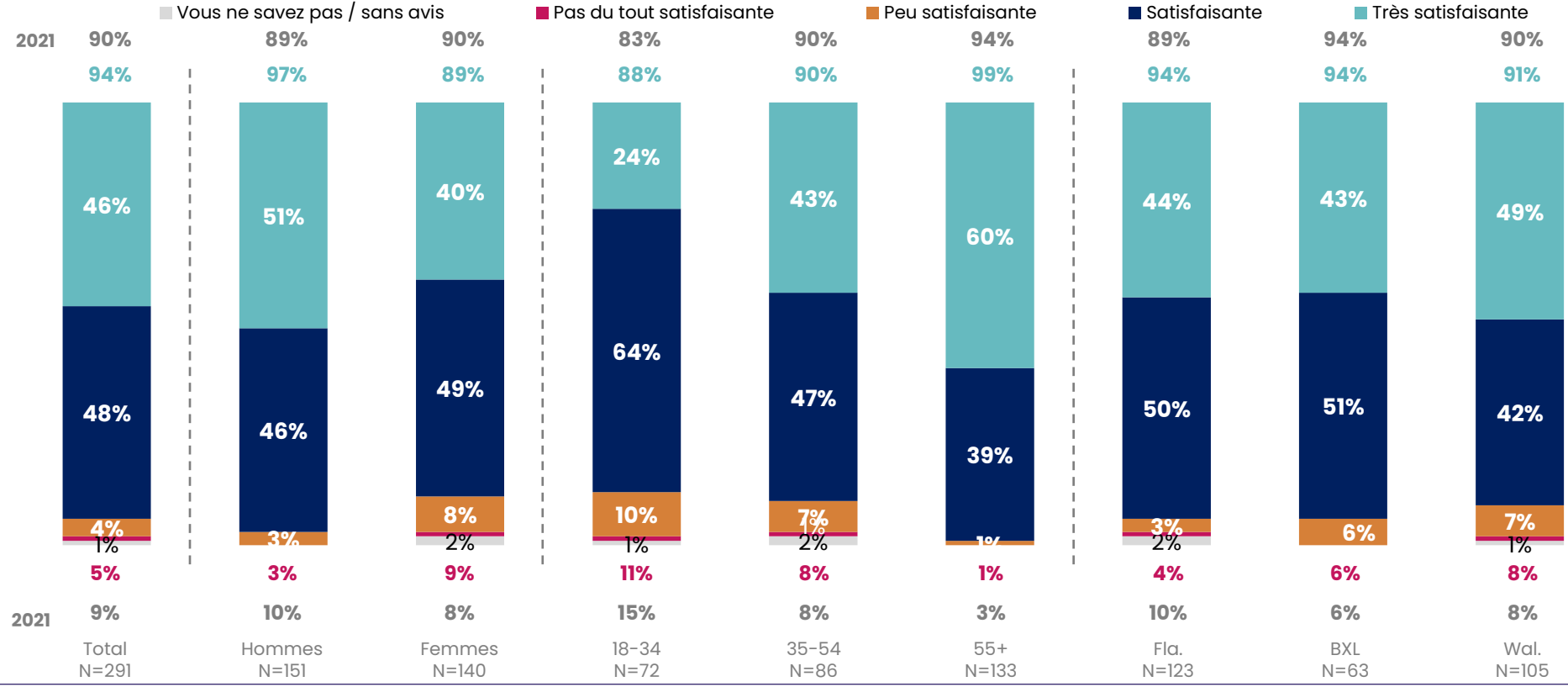
Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

[Une seule réponse possible]

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

© Dedicated 2025

Q5.d: Sur base de votre expérience, comment évaluez-vous la qualité des soins qui vous ont été dispensés ?



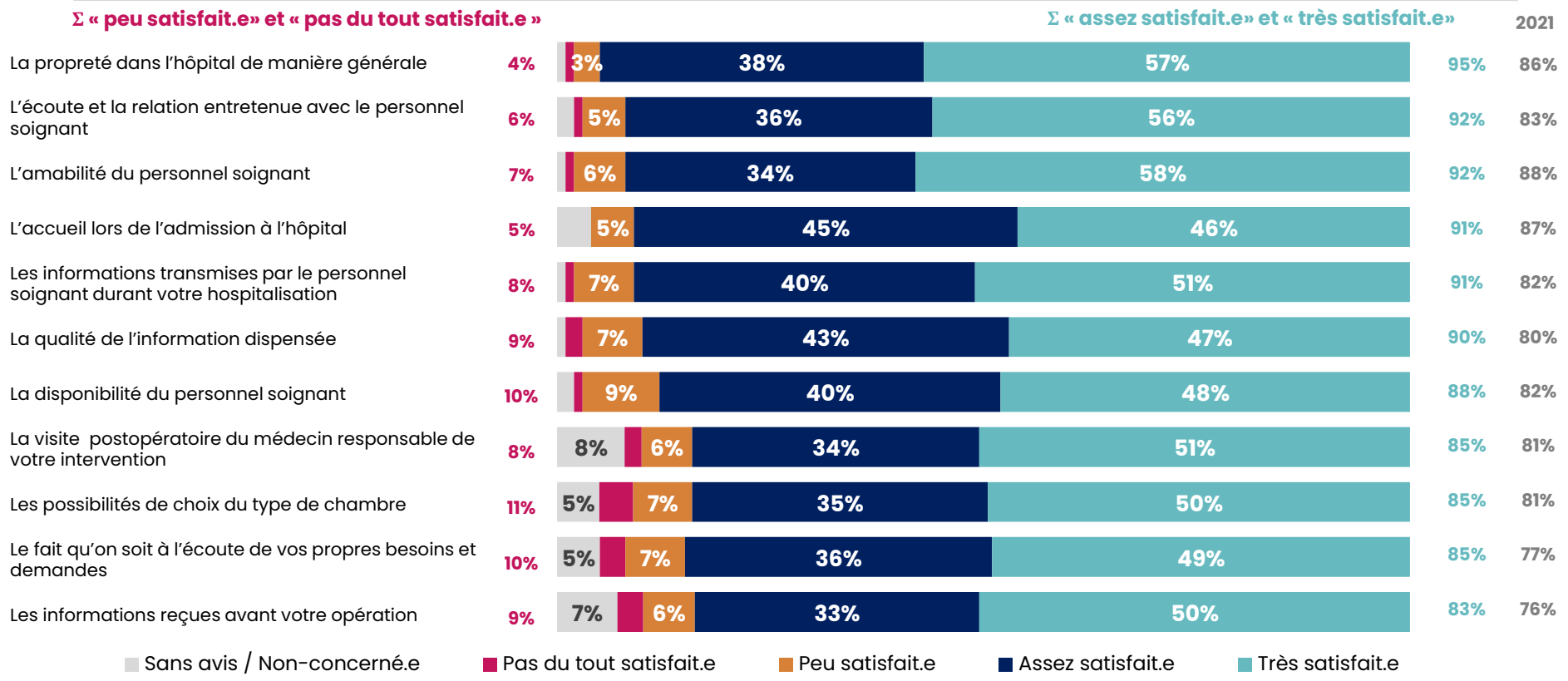
Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

[Une seule réponse possible]

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

© Dedicated 2025

Q5.e: Nous allons à présent vous présenter la même liste des attentes … . Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière hospitalisation. Vous pouvez être […] 1/2



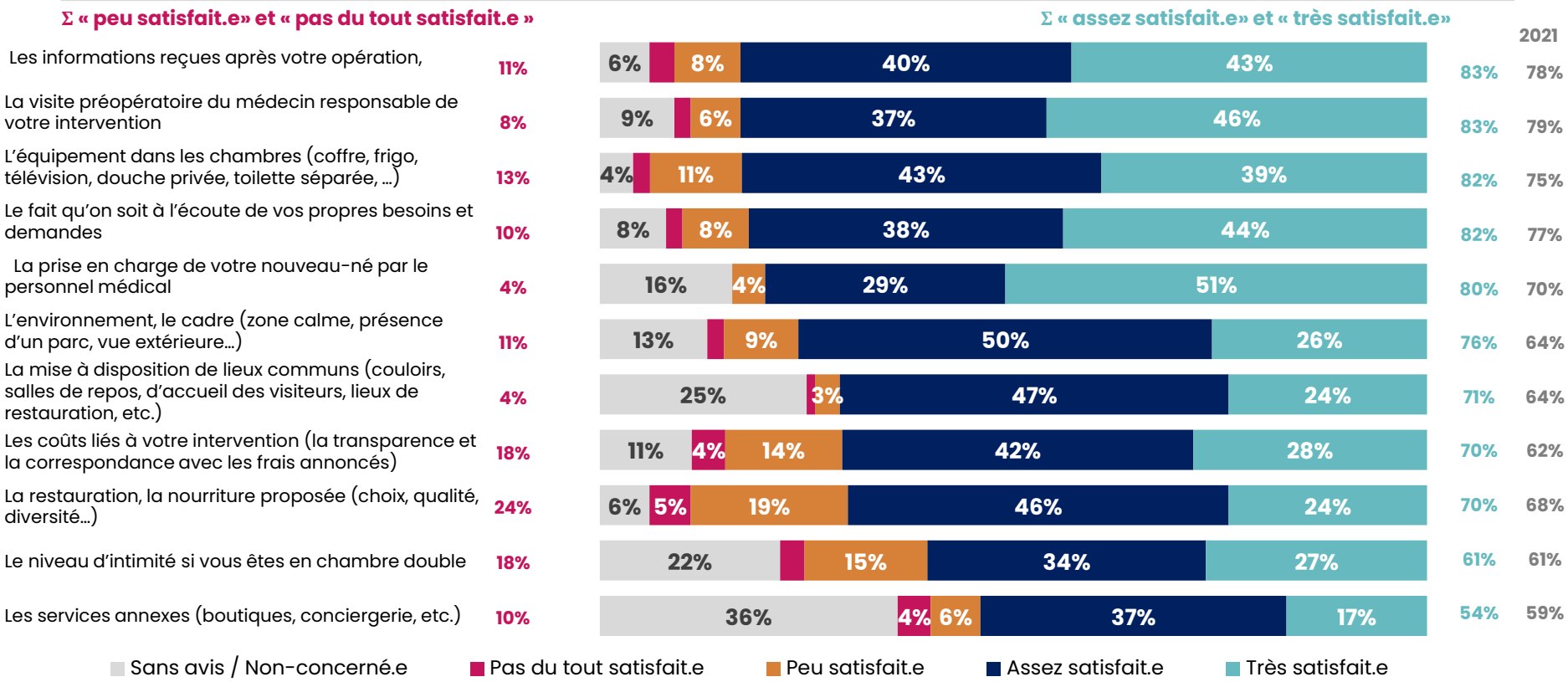
[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

© Dedicated 2025

Q5.e: Nous allons à présent vous présenter la même liste des attentes … . Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière hospitalisation. Vous pouvez être […]



[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

Les attentes et la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

© Dedicated 2025

Q5.e: Nous allons à présent vous présenter la même liste des attentes … . Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière hospitalisation. Vous pouvez être […] 1/2

%=Σ « assez satisfait.e» et « très satisfait.e»	Total	Genre		Âge			Régions		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
La propreté dans l'hôpital de manière générale	**95%**	95%	94%	93%	92%	98%	96%	90%	96%
L'amabilité du personnel soignant	**92%**	96%	89%	85%	91%	98%	95%	94%	89%
L'accueil lors de l'admission à l'hôpital	**92%**	92%	90%	83%	91%	95%	90%	93%	90%
L'écoute et la relation entretenue avec le personnel soignant	**91%**	93%	90%	82%	91%	97%	94%	89%	89%
La qualité de l'information dispensée	**91%**	91%	89%	83%	87%	95%	91%	92%	88%
Les informations transmises par le personnel soignant durant votre hospitalisation	**90%**	95%	85%	80%	90%	96%	91%	87%	91%
La disponibilité du personnel soignant (infirmiers, kinés, etc.)	**88%**	92%	84%	76%	86%	96%	90%	84%	88%
Les possibilités de choix du type de chambre	**85%**	83%	87%	71%	88%	91%	88%	81%	85%
Le fait qu'on soit à l'écoute de vos propres besoins et demandes	**85%**	85%	84%	79%	84%	89%	85%	87%	83%
Les informations reçues avant votre opération	**85%**	85%	82%	72%	85%	89%	88%	79%	82%
La visite postopératoire du médecin responsable de votre intervention	**83%**	85%	84%	79%	83%	89%	85%	81%	87%

[Une seule réponse possible]

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

© Dedicated 2025

Q5.e: Nous allons à présent vous présenter la même liste des attentes … . Pourriez-vous pour chacune de celles-ci, indiquer votre **niveau de satisfaction** lors de votre dernière hospitalisation. Vous pouvez être […] 2/2

%=Σ « assez satisfait.e» et « très satisfait.e»	Total	Genre		Âge			Régions		
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
L'équipement dans les chambres	**83%**	82%	84%	78%	76%	90%	84%	78%	84%
La visite préopératoire du médecin responsable de votre intervention	**83%**	85%	81%	76%	83%	88%	86%	81%	82%
Les informations reçues après votre opération, les soins donnés	**82%**	85%	81%	74%	84%	89%	86%	78%	84%
Le fait qu'on soit à l'écoute de vos propres besoins et demandes (que l'on demande votre avis après l'opération	**82%**	81%	82%	75%	81%	85%	84%	76%	82%
La prise en charge de votre nouveau-né par le personnel médical	**80%**	70%	86%	81%	87%	/	94%	62%	82%
L'environnement, le cadre (zone calme, présence d'un parc, vue extérieure…)	**76%**	79%	72%	81%	71%	77%	75%	81%	74%
La mise à disposition de lieux communs	**71%**	74%	68%	74%	73%	68%	68%	81%	68%
Les coûts liés à votre intervention	**70%**	71%	70%	64%	69%	76%	72%	71%	69%
La restauration, la nourriture proposée	**70%**	71%	69%	61%	67%	77%	70%	68%	71%
Le niveau d'intimité si vous êtes en chambre double	**61%**	61%	60%	56%	54%	68%	56%	58%	67%
Les services annexes (boutiques, conciergerie, etc.)	**54%**	54%	53%	51%	59%	51%	50%	68%	49%

[Une seule réponse possible]

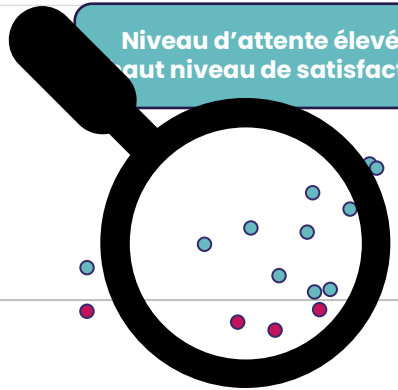
Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

© Dedicated 2025

Matrice de l'importance VS la satisfaction lors de la dernière hospitalisation

Niveau d'attente faible et haut niveau de satisfaction

Niveau d'attente élevé et aut niveau de satisfaction



La restauration, la nourriture proposée (choix, qualité, diversité…)

L'environnement, le cadre (zone calme, présence d'un parc, vue extérieure…)

La mise à disposition de lieux communs (couloirs, salles de repos, d'accueil des visiteurs, lieux de restauration, etc.)

Les coûts liés à votre intervention (la transparence et la correspondance avec les frais annoncés)

Le niveau d'intimité si vous êtes en chambre double

Les services annexes (boutiques, conciergerie, etc.)

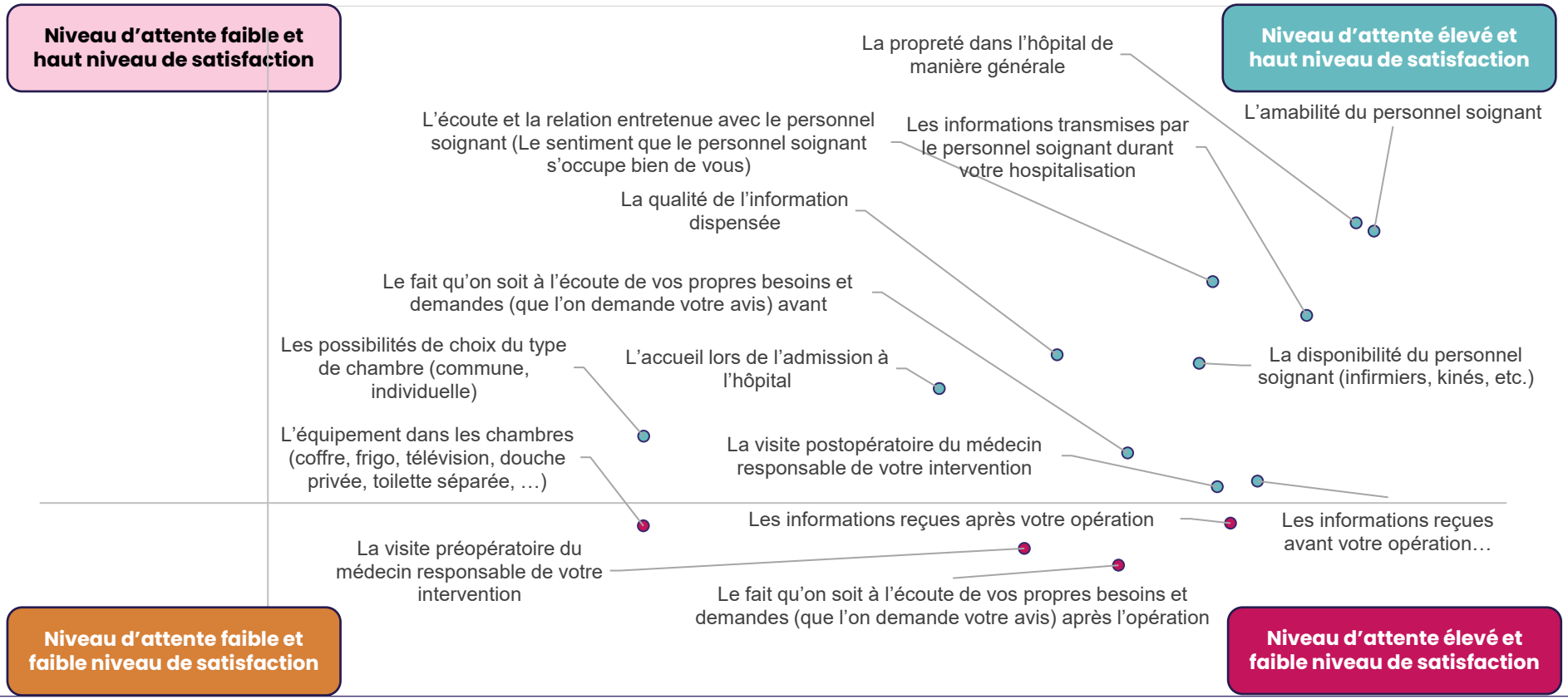
Niveau d'attente faible et faible niveau de satisfaction

Niveau d'attente élevé et faible niveau de satisfaction

Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

© Dedicated 2025

Matrice de l'importance VS la satisfaction lors de la dernière hospitalisation



Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e.** (N = 291)

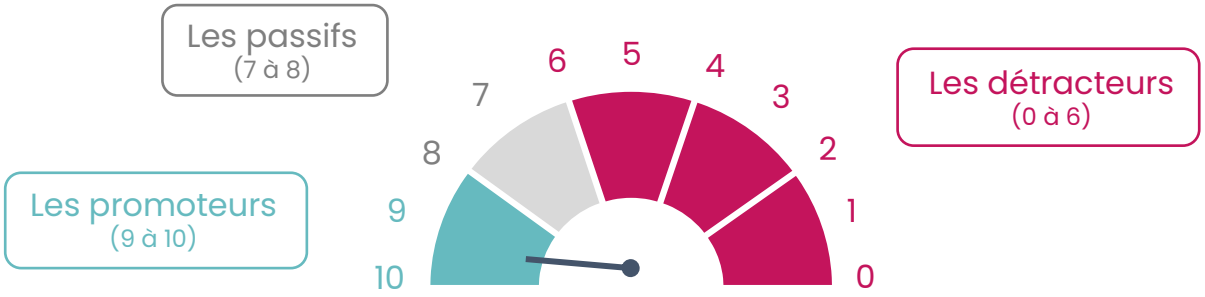
© Dedicated 2025

Q5.f: Sur base de votre expérience, dans quelle mesure seriez-vous disposé.e. à recommander l'hôpital que vous avez-fréquenté ?

- Le Net Promoter Score est un indicateur qui évalue **la fidélisation et la satisfaction** d'un client vis-à-vis d'une entreprise.

- Il est calculé en posant une question telle que « *Sur une échelle de 1 à 10, quelle est la probabilité que vous recommandiez cette marque à un ami ?* »

- Les notes peuvent ensuite être classées dans 3 groupes :

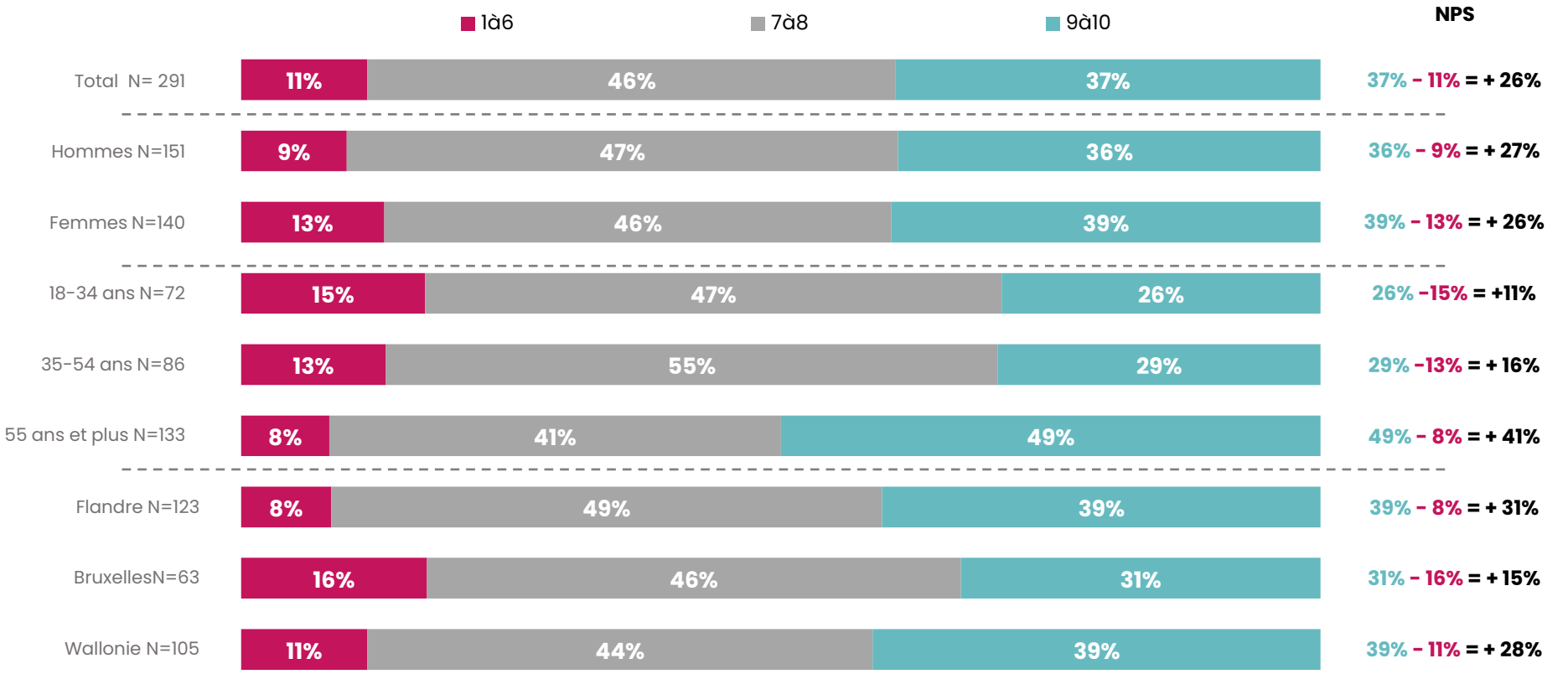


LE NPS = **% des PROMOTEURS** - **% des DETRACTEURS**

Base : échantillon total (N = 2.256)

© Dedicated 2025

Q5.f: Sur base de votre expérience, dans quelle mesure seriez-vous disposé.e. à **recommander** l'hôpital que vous avez-fréquenté ?

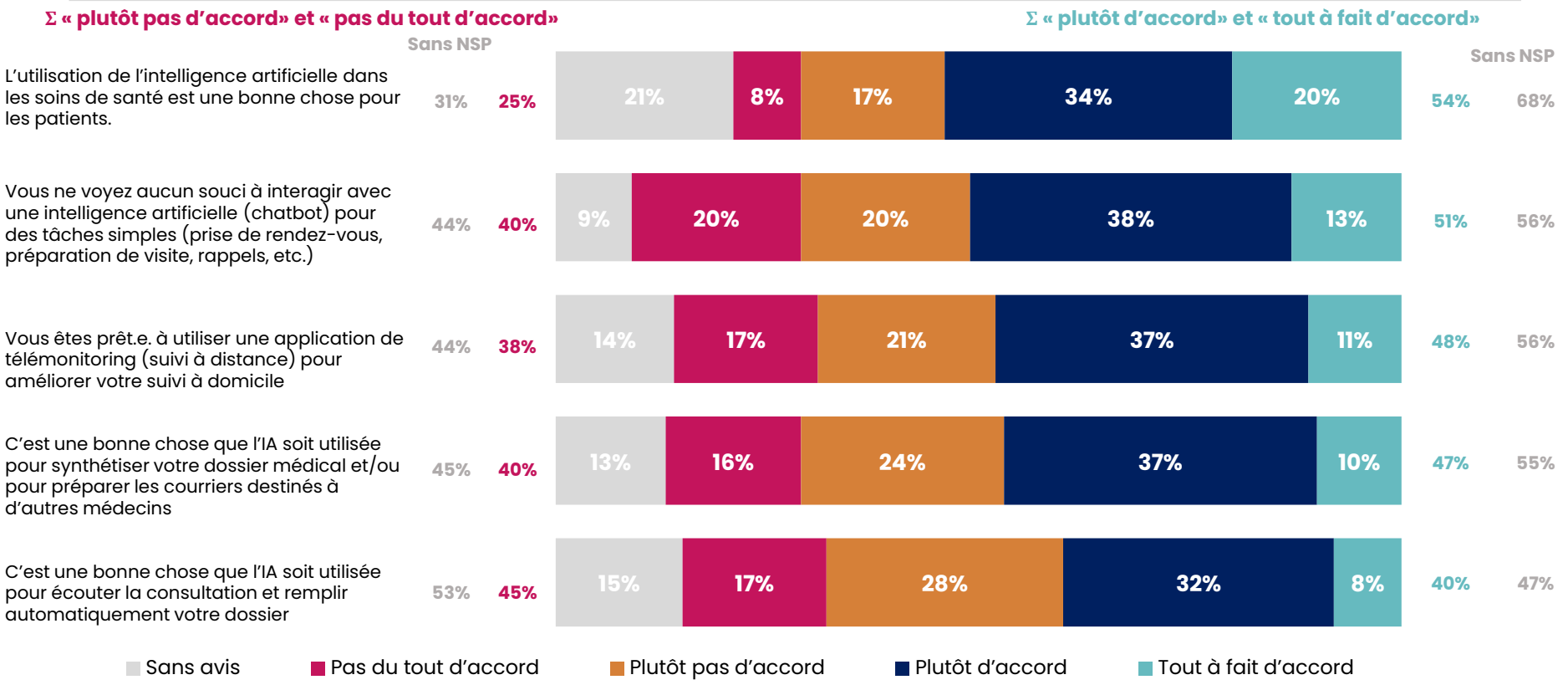


Base : **déclare avoir déjà été hospitalisé.e. et ont exprimé un avis** (N = 291)

© Dedicated 2025

Focus 2025

Q6.a: Voici une série d'affirmations, pour chacune d'entre elles, pourriez-vous indiquer au moyen de l'échelle suivante si vous êtes d'accord ou non. Vous pouvez être :



Base : échantillon total (N = 2.609)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

Q6.a: Voici une série d'affirmations, pour chacune d'entre elles, pourriez-vous indiquer au moyen de l'échelle suivante si vous êtes d'accord ou non. Vous pouvez être :

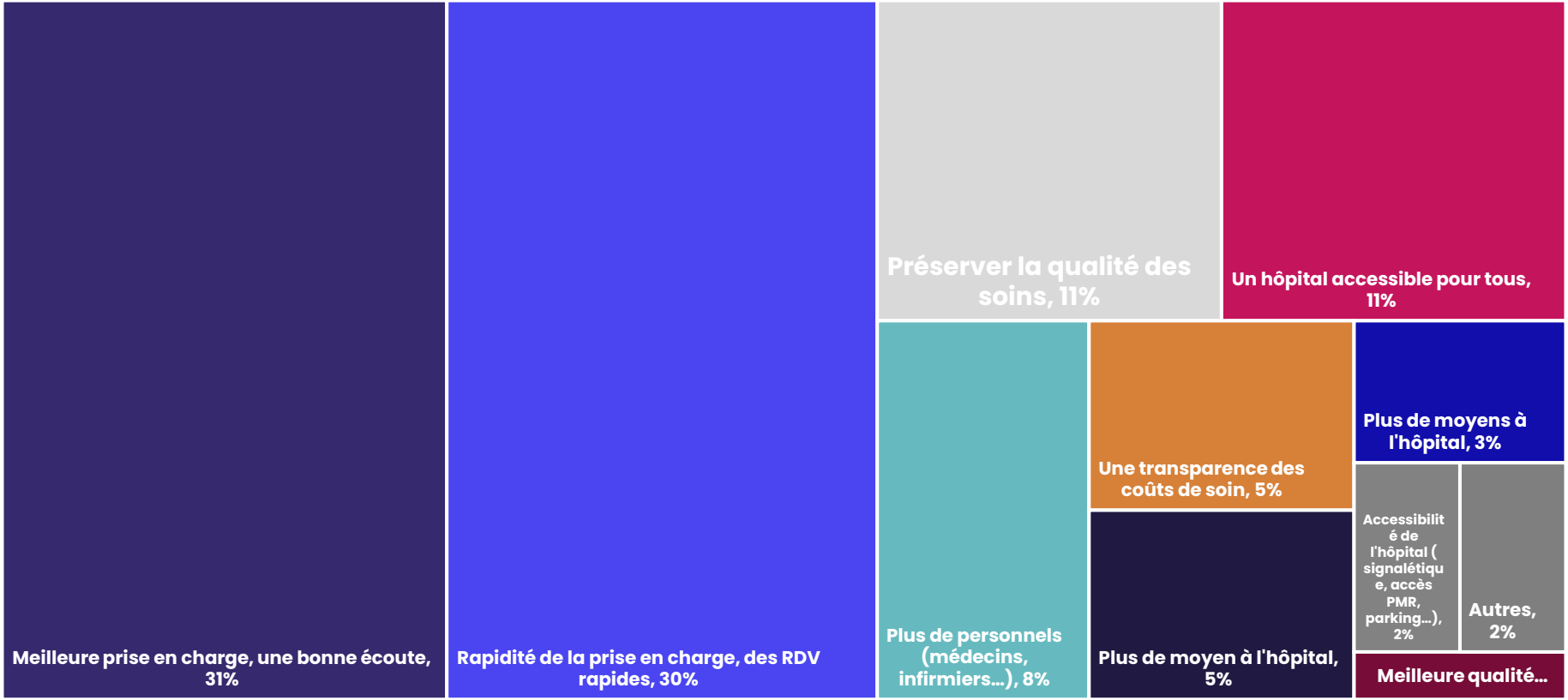
	Total	Genre		Âge			Régions			Type de visite			
		Hô	Fê	18-34	35-44	55 et +	Flan.	BXL	Wal.	Hospital.	One day	Consul.	Non visite
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
L'utilisation de l'intelligence artificielle dans les soins de santé est une bonne chose pour les patients.	**54%**	61%	47%	57%	55%	51%	63%	53%	46%	58%	58%	53%	51%
Vous ne voyez aucun souci à interagir avec une intelligence artificielle (chatbot) pour des tâches simples (prise de rendez-vous, préparation de visite, rappels, etc.)	**51%**	53%	49%	57%	53%	44%	50%	56%	49%	53%	53%	51%	45%
Vous êtes prêt.e. à utiliser une application de télémonitoring (suivi à distance) pour améliorer votre suivi à domicile	**48%**	52%	44%	53%	52%	41%	48%	53%	44%	56%	49%	48%	41%
C'est une bonne chose que l'IA soit utilisée pour synthétiser votre dossier médical et/ou pour préparer les courriers destinés à d'autres médecins	**47%**	54%	41%	50%	50%	44%	50%	51%	43%	47%	49%	48%	44%
C'est une bonne chose que l'IA soit utilisée pour écouter la consultation et remplir automatiquement votre dossier	**40%**	46%	35%	41%	45%	36%	43%	44%	35%	43%	42%	40%	39%

Base : échantillon total (N = 2.609)

[Une seule réponse possible]

© Dedicated 2025

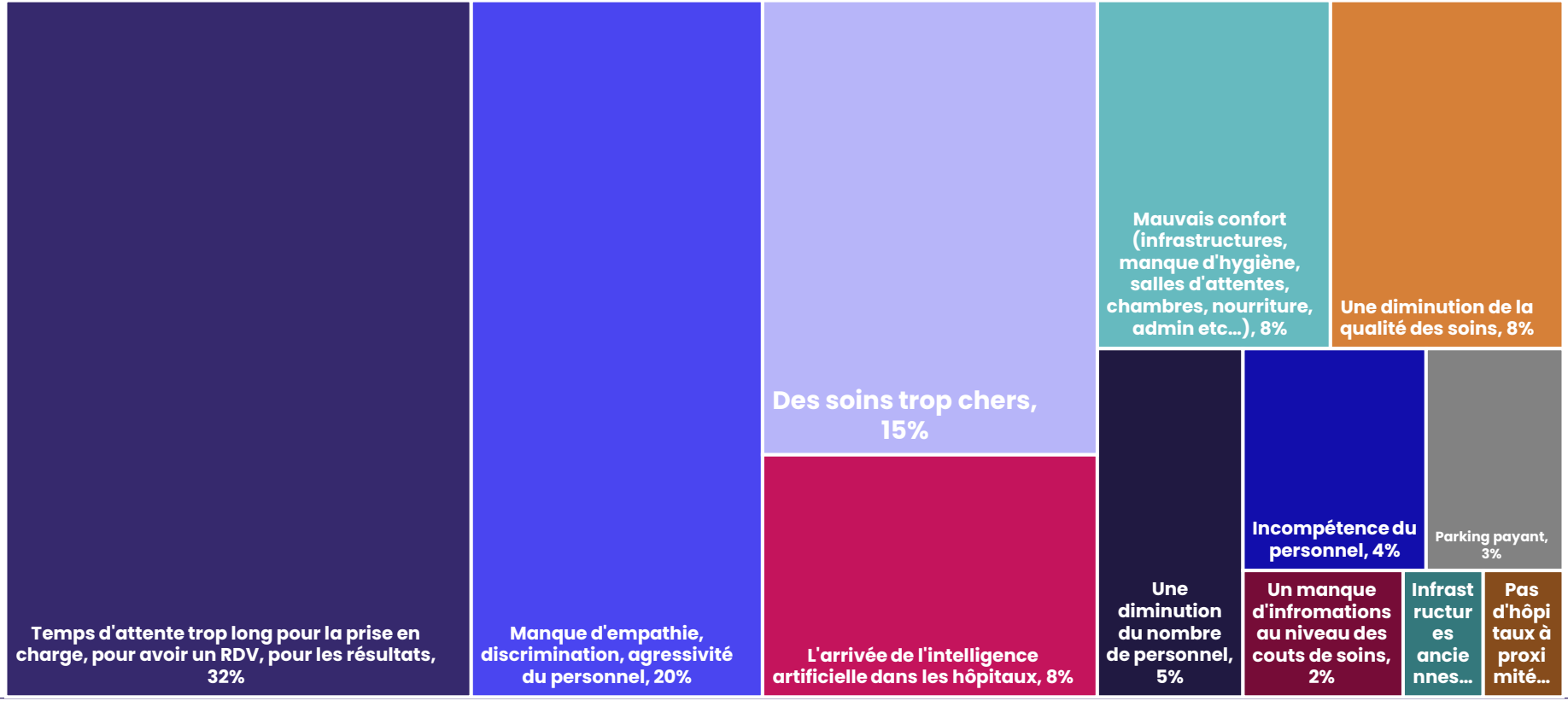
Q6.e: Pourriez-vous indiquer dans les cases ci-dessous, vos attentes envers l'Hôpital de demain ? Que souhaiteriez-vous y trouver absolument ?



Base : **ont exprimé un avis** (N = 1.698)

© Dedicated 2025

Q6.e: Pourriez-vous indiquer dans les cases ci-dessous, vos attentes envers l'Hôpital de demain ? Que souhaiteriez ne pas/plus y trouver ?



Base : **ont exprimé un avis** (N = 1.356)

© Dedicated 2025



DEDICATED©

MERCI !

WWW.DEDICATED.BE