

Communiqué de presse, 14 novembre 2014

---

## **Première enquête sur la satisfaction des patients dans toutes les cliniques de réadaptation de Suisse**

**Sur mandat de l'ANQ, la première enquête nationale sur la satisfaction des patients a été réalisée au printemps 2013 dans les cliniques de réadaptation. Dans toute la Suisse, celles-ci ont obtenu de bonnes notes : les moyennes varient entre 8,7 et 9,3 sur une échelle allant de 0 à 10 (d'insatisfait à très satisfait). Les résultats sont présentés de manière détaillée, avec les notes obtenues par chaque clinique.**

Au total, 83 cliniques de réadaptation (sites compris) de toute la Suisse ont participé à l'enquête. Elles ont interrogé plus de 10 000 patients et patientes sortis en avril ou en mai 2013. Sur ces 10 000 personnes, 55 % ont répondu, majoritairement de façon positive ; selon les questions, 64 à 84 % d'entre elles ont donné l'une des deux meilleures notes.

### **Comportement éthiquement correct très apprécié**

Le questionnaire, volontairement bref, comprenait cinq questions. Avec une note moyenne de 9,3 en réponse à celle portant sur le traitement avec respect et dignité, c'est l'éthique qui a obtenu le meilleur taux de satisfaction. Viennent ensuite le suivi par le personnel (8,9) et la clarté des informations fournies par le corps médical (8,8). La question sur un retour éventuel dans la même clinique et celle sur la qualité du traitement se sont vu attribuer la même note (8,7).

### **Utilité globale au premier plan**

Le questionnaire utilisé dans les cliniques de réadaptation était le même que celui utilisé dans les hôpitaux de soins aigus, où les patients notent leur satisfaction sur une échelle depuis 2011. Il avait toutefois été adapté, car il existe des différences structurelles et culturelles entre ces deux domaines, qui diffèrent notamment par l'offre et le mandat de prestations, ainsi que par la durée de l'hospitalisation. De plus, en réadaptation, la responsabilité des patients est déterminante quant à la réussite du traitement.

On ne peut donc pas comparer ces résultats avec ceux de l'enquête réalisée dans les hôpitaux de soins aigus. Mais la satisfaction des patients est importante pour les agents payeurs, les assureurs et les cantons. En outre, grâce à cette enquête, les cliniques peuvent se faire une idée des possibilités générales d'amélioration ; la plupart ont associé le questionnaire de l'ANQ à leur propre questionnaire, plus complet, afin de mieux cerner leur potentiel d'optimisation.

### **Documenter l'évolution**

L'enquête sur la satisfaction des patients dans les cliniques de réadaptation sera répétée ces prochaines années, ce qui permettra des comparaisons longitudinales dans toute la Suisse.

### **Rapport avec graphiques :**

[www.anq.ch/fr/readaptation/resultats-de-mesure/](http://www.anq.ch/fr/readaptation/resultats-de-mesure/)



**Renseignements :**

Regula Heller, Responsable Soins aigus de l'ANQ

Tél. 031 511 38 41, [regula.heller@anq.ch](mailto:regula.heller@anq.ch)

**L'ANQ promeut la qualité dans les hôpitaux et les cliniques**

L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne et met en œuvre des mesures de qualité dans différents domaines (médecine somatique aiguë, réadaptation et psychiatrie). Les résultats permettent de faire des comparaisons transparentes au niveau national, à partir desquelles les hôpitaux et les cliniques peuvent développer des mesures ciblées pour améliorer leur qualité. Les membres de l'ANQ – association à but non lucratif – sont H+ Les hôpitaux de Suisse, santésuisse, les cantons et les assurances sociales fédérales.

Pour plus d'informations : [www.anq.ch](http://www.anq.ch)