

Communiqué de presse, 29 mai 2015

Les cliniques de réadaptation ont bonne réputation partout en Suisse

Les patientes et les patients se sentent très bien pris en charge dans les cliniques de réadaptation, comme le montrent les bonnes notes obtenues à l'enquête nationale de satisfaction réalisée par l'ANQ en 2014. Toutes les réponses se situent, sur une échelle de 0 à 10, entre 8,7 (qualité du traitement) et 9,3 (respect et dignité). Les notes sont les mêmes que l'année précédente. Les résultats sont présentés de manière détaillée par clinique.

L'ANQ a organisé au printemps 2014, dans l'ensemble de la Suisse, une enquête au cours de laquelle 12 000 patients ont été interrogés, à leur sortie de 85 cliniques de réadaptation, sur différents points : le retour dans la même clinique, la qualité du traitement, la clarté des informations données par le corps médical et la prise en charge, ainsi que le respect et la dignité. 56 % des sondés ont répondu, ce qui est considéré comme un très bon taux de retour pour une enquête de satisfaction.

Une prise en charge de première classe

Les questions « Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ? » et « Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ? » ont obtenu le meilleur score, avec des notes de respectivement 9,0 et 9,3. Pour deux autres points, « Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ? » et « Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ? », les personnes interrogées ont donné, en moyenne, une note de 8,8. Quant à la qualité de la réadaptation, elle a été notée 8,7.

L'enquête de satisfaction, une façon de prendre le pouls de la population

L'enquête de satisfaction, réalisée avec un questionnaire bref, donne des indications d'ensemble et constitue une source d'améliorations non seulement générales, mais aussi propres à chaque clinique en particulier. Pour obtenir des indications plus détaillées, les cliniques de réadaptation associent leur propre questionnaire à celui de l'ANQ. Les présents résultats ne constituent donc qu'un jugement global ; ils ne conviennent pas pour choisir une clinique, car ils ne sont pas assez significatifs pour un patient donné, avec son besoin de réadaptation spécifique.

Rapport avec graphiques :

www.anq.ch/fr/resultats-de-mesure/resultats-readaptation

Renseignements :

Regula Heller, responsable du projet Médecine somatique aiguë de l'ANQ

Tél. 031 511 38 41, 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 : <http://www.anq.ch/fr/anq/>