

Communiqué de presse, 19 mai 2016

Les cliniques de réadaptation très bien notées par les patients

Depuis trois ans, l'ANQ mesure la satisfaction des patientes et patients admis au sein des cliniques de réadaptation suisses. Les résultats de l'enquête 2015 confirment la tendance réjouissante des années précédentes: sur une échelle de réponses de 1 à 10 (meilleure note), les cliniques obtiennent à nouveau des scores moyens variant entre 8,7 et 9,3. Les résultats, avec mention des noms des cliniques sont dès à présent disponibles.

98 cliniques de réadaptation, resp. sites cliniques ont participé au relevé organisé par l'ANQ au printemps 2015. Dans ce contexte, 12'000 patientes et patients ont été interrogés à leur sortie de clinique. Les éléments à évaluer englobaient la disposition à retourner dans la même clinique, la qualité du traitement, la clarté des informations transmises par le corps médical, le suivi assuré par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social, ainsi que le traitement respectueux et digne durant le séjour. Près de 6'500 personnes ont répondu aux cinq questions clés, s'estimant très satisfaites des prestations des cliniques de réadaptation.

Respect et dignité au sommet

Les patientes et patients des cliniques ont attribué une note moyenne de 9,3 au traitement respectueux et digne durant leur séjour. Le suivi assuré par le personnel a obtenu un score moyen de 9,0, la disposition à revenir dans la même clinique une note de 8,9. Quant à la clarté des informations transmises par le corps médical, une note de 8,8 a été attribuée, toutes cliniques confondues. La qualité du traitement a, pour sa part, obtenu un score moyen de 8,7 du point de vue des patientes et patients.

Une preuve de qualité à l'échelle nationale

La satisfaction des patientes et patients suisses est relevée chaque année à l'aide d'un questionnaire bref. Ce dernier comprend une sélection rigoureuse de thèmes importants pour les cliniques de réadaptation. Les résultats illustrent avant tout la qualité à l'échelle nationale. Ils ne devraient donc pas constituer l'unique critère pour le choix d'une clinique. Des éléments tels que le type de prestations de réadaptation, l'expérience, ou encore le lieu et l'emplacement de la clinique sont des critères tout aussi importants pour les patientes et patients.

L'ANQ recommande aux institutions de compléter cette enquête de satisfaction nationale par l'utilisation d'un questionnaire détaillé propre à chaque clinique. Cette démarche permet de tirer des conclusions concrètes et ainsi d'identifier des possibilités d'amélioration futures.

Rapport avec graphiques :

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



Pour tout renseignement complémentaire :

Dr. Luise Menzi, responsable réadaptation ANQ

Tél. 031 511 38 44, luise.menzi@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/>