

Communiqué de presse, 20. avril 2017

Les patient-e-s sont satisfaits des prestations des cliniques de réadaptation

Les cliniques suisses de réadaptation sont appréciées pour leur qualité. Pour la quatrième fois de suite, les patientes et les patients se sont montrés très satisfaits. En 2016, dans le questionnaire national sur la satisfaction, sur une échelle allant de 0 à 10 (très satisfait), les réponses ont atteint un haut niveau: selon les questions, les cliniques ont obtenu des notes moyennes allant de 8,7 à 9,3.

C'est au printemps 2016 que les patient-e-s se sont montrés le plus satisfaits avec une note moyenne de 9,3 par rapport au respect et à la dignité dans le traitement lors de leur séjour en clinique. Ils ont évalué l'encadrement par le personnel avec une note s'élevant à 9,0. La compréhensibilité avec laquelle le corps médical donne des informations a été jugée avec un 8,8. La même valeur a été obtenue pour la question de savoir si les patient-e-s retourneraient dans la même clinique pour le même traitement. La qualité de la réadaptation a obtenu la note de 8,7.

Ces résultats permettent de conclure une nouvelle fois à une satisfaction élevée des patient-e-s. La tendance positive de ces dernières années se poursuit sur la même lancée: depuis les premiers relevés en 2013, la moyenne des évaluations se situe entre 8,7 et 9,3.

Participation record

Plus de 7'300 patient-e-s de 100 cliniques de réadaptation / sites ont participé à l'enquête annuelle de l'ANQ sur la satisfaction des client-e-s; un record encore jamais atteint. Les relevés permettent aux cliniques de comparer leur évaluation et d'adapter leurs prestations le cas échéant. Afin d'obtenir encore plus de détails sur le potentiel d'amélioration, l'ANQ recommande aux institutions de réaliser la récolte de données avec leur propre questionnaire pour les patient-e-s.

Portait des « cliniques de réadaptation en Suisse »

Le résultat du questionnaire indique la satisfaction des patient-e-s au niveau national. Il s'agit d'une base de décision importante pour les assureurs et les cantons. Il permet par ailleurs à toutes les personnes intéressées de se faire une image de la qualité suisse dans le domaine de la réadaptation résidentielle. Ces résultats demeurent cependant peu décisifs dans le choix d'une clinique en raison de leur portée générale. Le type de besoin en matière de réadaptation, le savoir-faire spécifique et le site de la clinique sont souvent plus importants.

Rapport avec les graphiques : <http://www.anq.ch/index.php?id=336&L=1>

Pour de plus amples informations :

Dr Luise Menzi, Responsable Réadaptation ANQ
Tél. 031 511 38 44, luise.menzi@anq.ch



L'ANQ encourage 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 les domaines de la médecine somatique aiguë, de la réadaptation et de la psychiatrie. Les résultats permettent de faire des comparaisons transparentes au niveau national. A partir de ces résultats, les hôpitaux et les cliniques peuvent développer des mesures ciblées pour améliorer leur qualité. Les membres de l'ANQ sont H+ Les hôpitaux de Suisse, santésuisse, les assurances sociales fédérales, les cantons et la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé. L'ANQ est une association à but non lucratif. Plus d'informations sous www.anq.ch.