

Communiqué de presse, 24 avril 2018

Les patients en réadaptation à nouveau très satisfaits

Les cliniques de réadaptation remportent à nouveau les faveurs de leurs patientes et patients. Un constat confirmé par les résultats de l'enquête 2017. Selon les questions posées, les notes moyennes attribuées évoluent entre 8,8 et 9,4 sur une échelle de 0 à 10 (meilleure note). Depuis le début des mesures en 2013, la satisfaction des patients en réadaptation est très élevée. Pour trois des cinq questions, elle a même connu une légère hausse.

Les patients adultes de 100 cliniques/sites de réadaptation suisses ont été invités à évaluer leur séjour après leur sortie en avril et mai 2017. Plus de 6'600 personnes ont retourné le questionnaire bref de l'ANQ. Le questionnaire bref de l'ANQ, uniformisé à l'échelle nationale, contient cinq questions clés dont les réponses permettent aux cliniques de comparer leurs résultats respectifs. Il peut être idéalement combiné avec des outils d'enquête internes plus complets.

Avec un taux de satisfaction national de 9,4, le traitement respectueux et digne des patients se classe en première position, juste devant le suivi par le personnel thérapeutique et infirmier et par les services sociaux (9,0). Suivent ensuite la disposition à retourner dans la même clinique, ainsi que la clarté des réponses données par les médecins (notées toutes deux 8,9). La qualité du traitement a été notée 8,8.

Evolution réjouissante

Depuis 2013, les cliniques de réadaptation réalisent chaque année une enquête de satisfaction sur mandat de l'ANQ. Le degré de satisfaction déjà élevé a encore augmenté ces cinq dernières années quant à la disposition à retourner dans la même clinique, à la qualité de la réadaptation, ainsi qu'au suivi assuré par le personnel. En ce qui concerne la clarté des réponses données par les médecins et le traitement respectueux et digne, le niveau élevé reste constant. Depuis le début des mesures, les patients se sentent traités avec beaucoup de respect et de dignité.

Première analyse des facteurs d'influence

Pour la première fois, les réponses ont également été évaluées au regard des caractéristiques de patients suivantes: âge, sexe, statut d'assurance et langue. Il ressort que les personnes de plus de 65 ans présentent dans l'ensemble un degré de satisfaction légèrement plus élevé. Aucune différence n'est constatée entre les femmes et les hommes. Les personnes assurées en privé ou semi-privé attribuent quelques points supplémentaires à la satisfaction.

[Rapport avec graphiques](#)

Pour toute information, merci de contacter:

Regula Heller, Responsable Soins aigus, Vice-directrice, Tel. 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 la qualité en médecine somatique aiguë, en réadaptation et en psychiatrie. Les résultats permettent des comparaisons nationales transparentes. Sur la base de ces conclusions, 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.

Pour plus d'informations : <http://www.anq.ch/fr/anq/>