

Communiqué de presse, 24 avril 2019

Très grande satisfaction pour les séjours en réadaptation

Comme par le passé, les patientes et les patients se sentent toujours bien pris en charge pendant leur séjour dans les cliniques de rééducation Suisses. C'est ce que montrent les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des patients de 2018. Cinq questions sur six ont obtenu un score supérieur à 4 (sur une échelle de 5). Le questionnaire développé a permis pour la première fois d'obtenir des retours sur l'implication dans les décisions et la planification de la sortie. Autre nouveauté, tous les résultats ont été représentés ajustés au risque.

Les patientes et patients adultes sortis d'une clinique ou d'un service de réadaptation suisse en avril ou en mai 2018 ont pu évaluer leur séjour en clinique à l'aide d'un questionnaire de l'ANQ. 6 315 adultes dans 105 cliniques participantes ont ainsi profité de cette possibilité, portant le taux de réponse à 48,7 % - un taux légèrement inférieur aux 52,3 % de l'année précédente.

Une satisfaction élevée

Les cinq premières questions, portant sur la qualité du traitement, l'information sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation, l'implication dans les décisions, la compréhensibilité des réponses reçues ainsi que sur la conformité du traitement aux attentes, ont obtenu de très bonnes valeurs moyennes, soit supérieures à 4, pour le collectif global de toutes les cliniques (meilleure valeur possible : 5). Les patientes et les patients étaient particulièrement satisfait-e-s de la compréhensibilité des réponses reçues : 4,4). D'après les réponses à la sixième et à la dernière question, le potentiel d'optimisation le plus important se trouve dans l'organisation de mesures après le séjour en réadaptation (valeur moyenne du collectif global : 3,8).

Questionnaire développé

L'évaluation se basait pour la première fois sur le questionnaire succinct évolué de l'ANQ pour la réadaptation, version 2.0. Le catalogue de questions comprend ainsi désormais des dimensions de qualité supplémentaires, comme l'implication dans les décisions ainsi que la planification de la sortie. Autre nouveauté, les patientes et les patients effectuaient l'évaluation sur une échelle à 5 réponses (auparavant de 0 à 10), ce qui a amélioré la pertinence des résultats.

Introduction de l'ajustement au risque

Pour la première fois également, les résultats de 2018 sont présentés ajustés au risque, en tenant compte de l'âge, du sexe, du statut d'assurance et de l'état de santé ressenti (ce dernier a désormais été relevé). Tous les résultats sont représentés en détails dans le rapport comparatif national. Même si l'adaptation du questionnaire ne permet pas de comparaison directe avec l'année précédente sur la base des chiffres, l'enquête de satisfaction auprès des patients de 2018 montre que les patientes et les patients ont, comme par le passé, une très bonne opinion des cliniques de réadaptation.

Téléchargement : [Rapport avec graphiques](#)



Renseignements :

Regula Heller, direction des soins aigus, directrice adjointe,
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 réalise des mesures de qualité en soins aigus, 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 sont l'association des hôpitaux H+, santésuisse, curafutura, les assureurs sociaux fédéraux, les cantons et la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé. L'activité de l'association se base sur la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) ; l'ANQ est une association à but non lucratif.

Pour plus d'informations : anq.ch