

Communiqué de presse, 25 février 2020

---

## Les patients en réadaptation restent très satisfaits

**L'enquête de satisfaction des patient-e-s de 2019 démontre que les patientes et patients des cliniques de réadaptation suisses se sentent très bien pris en charge. Sur six points évalués dans le questionnaire succinct, ils ont attribué à cinq d'entre eux des notes de satisfaction supérieures à 4 (sur un maximum de 5) à leur clinique de réadaptation. On observe ainsi une tendance réjouissante, à savoir que la satisfaction des patient-e-s reste élevée au fil des ans. Les résultats ajustés au risque de chaque clinique de réadaptation peuvent être consultés en ligne.**

13 321 patientes et patients de 102 cliniques et unités de réadaptation suisses ont pu évaluer leur séjour en clinique dans le cadre de l'enquête nationale de satisfaction des patient-e-s au printemps 2019. Le questionnaire succinct de l'ANQ uniforme comprenait six questions à propos du séjour effectué en réadaptation. 6 221 adultes ont participé à l'enquête, portant le taux de réponse à 46,7 %.

### **Les patientes et patients apprécient la communication et la compréhensibilité du personnel de la clinique**

La question de la compréhensibilité des réponses a obtenu un résultat très bon à excellent (avec une moyenne du collectif global de 4,4 sur un maximum de 5), suivie de près par une information compréhensible à propos du déroulement et des objectifs de la réadaptation (4,3) et d'un traitement conforme aux attentes (4,3). L'implication dans les décisions (4,2) et la qualité du traitement (4,1) ont également obtenu des notes élevées. Les patient-e-s estiment que le plus grand potentiel d'optimisation se trouve dans l'organisation de mesures après le séjour en réadaptation, cette question ayant obtenu la valeur la plus basse (3,8).

### **Des résultats réjouissants depuis le début de la mesure**

Depuis 2018, c'est le questionnaire succinct de l'ANQ réadaptation 2.0 révisé qui est utilisé. La comparaison avec l'année 2018/2019 montre que les valeurs moyennes sont restées stables, les six questions obtenant à chaque fois de très bons scores. On observe ainsi une tendance à des valeurs de satisfaction très élevées depuis le début de la mesure en 2013.

### **Des comparaisons de cliniques justes grâce à l'ajustement au risque**

Les résultats sont présentés ajustés au risque depuis 2018 afin de permettre une comparaison juste des cliniques de réadaptation malgré des structures de patients différentes : l'âge, le sexe, le statut d'assurance et l'état de santé perçu du collectif de patients sont pris en compte. Les résultats par clinique sont présentés en détails dans le rapport comparatif national et publiés de manière transparente sur le portail Web de l'ANQ.



***Une enquête ne permettant pas les classements des hôpitaux/cliniques***

*Les résultats de la mesure de l'ANQ ne permettent pas de réaliser des classements sérieux. Chaque résultat ne représente qu'un aspect de la qualité et ne donne aucune indication quant à la qualité globale d'un hôpital/d'une clinique. Les classements établis à partir des résultats de plusieurs mesures de l'ANQ ne sont pas acceptables non plus.*

**Rapports avec graphiques**

[Satisfaction des patient-e-s en réadaptation](#)

**Contact**

Regula Heller, direction des soins aigus, directrice adjointe

Tél. 031 511 38 41, [regula.heller@anq.ch](mailto: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](http://anq.ch)