

Communiqué de presse, 24 mars 2022

Grande confiance dans les institutions de réadaptation

Au printemps 2021, plus d'une centaine de cliniques de réadaptation et d'unités de réadaptation d'hôpitaux de soins aigus ont interrogé leurs clientes et clients sur leur degré de satisfaction par rapport à leur séjour. Le résultat confirme la grande confiance témoignée à l'égard des cliniques depuis des années. Sur une échelle de 1 à 5, la quasi-totalité des thèmes abordés obtiennent une valeur supérieure à 4 et près de la moitié des personnes interrogées ont attribué la valeur de satisfaction la plus élevée à quatre des six questions. Comme d'habitude, l'ANQ présente publiquement les dernières données relatives à la qualité par établissement.

En avril et mai 2021, 14'250 patientes et patients ont reçu un questionnaire par courrier postal après leur sortie de réadaptation. Environ 5'600 personnes ont saisi l'occasion pour faire part de leur avis par écrit ou en ligne. Les résultats de l'enquête détaillés peuvent être consultés en ligne pour chaque institution. Etant donné que les résultats ont été épurés des risques avant la publication, il est possible d'établir des comparaisons équitables entre les cliniques.

Le niveau de satisfaction reste élevé

La comparaison avec les enquêtes des années 2018 et 2019 ne présente que des changements mineurs au niveau des valeurs de satisfaction. Avec une valeur moyenne de 4,4 (sur un maximum de 5), la question portant sur les réponses compréhensibles aux questions des patients reste en tête de l'enquête 2021. La deuxième place est occupée par la réponse à la question « Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes ? » (valeur moyenne de 4,3) et la troisième place revient aux informations compréhensibles sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation (valeur moyenne de 4,2).

Possible levier d'optimisation

Lorsque les valeurs de satisfaction les plus basses sont cochées, il s'agit de réponses dites problématiques. Dans l'enquête 2021, l'implication dans les décisions a été le plus souvent cité (7,5%). Les patientes et patients ne se sont manifestement pas tous sentis assez pris en compte durant leur séjour. Les institutions peuvent donc encore s'améliorer, même à un niveau élevé.

Observer les retours

Avec 39,0%, le taux de réponse à l'enquête 2021 est nettement inférieur à celui de l'enquête précédente (46,7%). En comparaison pluriannuelle, il s'agit même du taux de réponse le plus faible depuis le début des mesures. Certes, le taux de retour diminue légèrement et régulièrement depuis des années, mais cette tendance n'explique pas à elle seule la baisse actuelle. Quant à la question de savoir s'il s'agit d'un phénomène unique, il conviendra d'attendre la prochaine enquête.

La satisfaction des patients est considérée comme un critère de qualité important. Depuis 2013, les patientes et patients admis en réadaptation sont donc régulièrement invités à évaluer la qualité des soins et d'autres prestations. A cet effet, la version développée du questionnaire succinct de l'ANQ, qui aborde six thématiques ou questions, est utilisée depuis 2018.



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.

Rapport comparatif national et infographie

- [Rapport comparatif national – Satisfaction des patients en réadaptation](#)
- [Infographie – Satisfaction des patients en réadaptation](#)

Rapport avec graphiques

- [Satisfaction des patients en réadaptation](#)

Contact

Regula Heller, Responsable 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 la qualité dans les soins aigus, en réadaptation et en psychiatrie. Les résultats permettent d'effectuer 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 H+ Les hôpitaux de Suisse, santésuisse, curafutura, les assurances sociales fédérales, les cantons et la Conférence suisse des directrices et directeurs cantonaux de la santé. L'activité de l'association s'oriente à la loi sur l'assurance-maladie (LAMal), l'ANQ travaille à but non lucratif.

Plus d'infos : www.anq.ch