



Interdisciplinaire : Satisfaction des patients

→ [Voir les informations sur la mesure](#)

Instrument de mesure : questionnaire succinct de l'ANQ comportant six questions (échelle à cinq niveaux)

Actuellement, l'ANQ travaille au développement de la mesure de la satisfaction des patients. L'objectif est de remplacer le questionnaire succinct actuel par un instrument d'enquête différencié à partir de 2025. → [Voir l'état actuel du développement](#)

À prendre en compte lors de l'interprétation des résultats :

- **Profondeur de champ** : La mesure ne permet pas une interprétation détaillée des résultats et ne peut pas remplacer une enquête de satisfaction complète. Elle sert principalement à la comparabilité nationale et brosse un tableau à l'échelle nationale. L'enquête de l'ANQ auprès des patients se limite volontairement à six questions principales et permet aux institutions de les combiner avec leur propre questionnaire plus complet. Il n'est pas non plus possible de tirer des conclusions sur la qualité des soins.
- **Population cible** : L'opinion de certains groupes de patientes et patients n'est pas prise en compte dans les résultats, par exemple en raison de leur lieu de résidence à l'étranger ou de leur manque de connaissances linguistiques.
- **Graphiques des résultats** : Le portail web de l'ANQ présente les résultats sous forme de graphiques en entonnoir. Le système sélectionne alors automatiquement la vue optimale pour afficher tous les résultats. Il est donc possible que les extraits d'échelle varient, accentuant les différences entre les hôpitaux et les cliniques.
- **Ajustement au risque** : Les moyennes arithmétiques ajustées doivent être interprétées avec prudence, car l'ajustement au risque n'est généralement pris en compte que pour un petit nombre de facteurs. En raison de l'absence de données dans les questionnaires, l'ajustement des variables prises en compte (âge, sexe, classe d'assurance, état de santé) est limité.
- **Comparabilité interdisciplinaire** : Les comparaisons entre les domaines ne sont pas autorisées, car les mandats de prestations et les conditions structurelles diffèrent.
- **Comparaison des cliniques dans la réadaptation** : Les comparaisons entre cliniques selon un type de réadaptation sont impossibles pour des raisons méthodologiques.
- **Comparabilité internationale** : Les résultats ne peuvent pas être comparés au niveau international, car la Suisse utilise son propre questionnaire. Celui-ci vise la comparabilité nationale – et non internationale – des résultats.