

Communiqué de presse, 28 janvier 2025

Les patient-e-s des cliniques de réadaptation suisses sont très satisfait-e-s

Dans la plus récente enquête nationale, les patient-e-s des cliniques et services de réadaptation des hôpitaux suisses de soins aigus se disent très satisfait-e-s de leur séjour en clinique. Les résultats de l'enquête 2024 sont disponibles dès aujourd'hui sur le portail web de l'ANQ.

Dans le cadre des mesures de la qualité de l'ANQ, 103 cliniques de réadaptation et services d'hôpitaux de soins aigus ont interrogé tous les patient-e-s sorti-e-s de la clinique en avril et mai 2024 après un traitement hospitalier. Au total, 6'727 personnes ont rempli le questionnaire national succinct. Celui-ci portait sur la manière dont les patient-t-s perçoivent et évaluent certains aspects de leur séjour. Il ne permet pas de tirer des conclusions sur l'efficacité des mesures thérapeutiques. Les résultats de l'enquête ont été publiés aujourd'hui sur le portail web de l'ANQ et sont consultables pour chaque clinique.

Meilleure note pour les réponses compréhensibles

Les patient-e-s en réadaptation stationnaire se sont dans l'ensemble exprimé-e-s de manière positive sur les aspects concernés : Sur une échelle de 1 à 5, cinq des six questions ont obtenu une note moyenne supérieure à 4. Pour quatre des six questions, près de la moitié des patient-e-s ont donné la note de satisfaction la plus élevée possible.

Les personnes interrogées ont beaucoup apprécié les réponses que le personnel de l'hôpital a apportées à leurs questions : la compréhensibilité des réponses a obtenu le meilleur résultat avec une moyenne de 4,40. À la question de savoir si les traitements répondaient aux attentes, la moyenne a atteint 4,30. L'information sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation a obtenu un score de 4,26 et l'implication dans les décisions un score de 4,20. Le feedback sur la qualité du traitement a obtenu un score de 4,10. L'organisation de la prise en charge et des mesures thérapeutiques après le séjour en réadaptation a obtenu le taux de satisfaction le plus bas, soit 3,85.

Seule une petite partie des participant-e-s à l'enquête a donné des réponses indiquant une certaine insatisfaction. C'était le plus souvent le cas pour la question relative à l'organisation des mesures après le séjour de réadaptation : 6,6 % des répondant-e-s ont jugé l'organisation moins bonne ou mauvaise.

Depuis la dernière enquête, en 2022, la part d'évaluations moins bonnes ou mauvaises a légèrement diminué. Dans l'ensemble, les taux de satisfaction sont restés stables sur l'ensemble des six questions.

Taux de réponse à nouveau en hausse

Comme les années précédentes, le questionnaire pouvait être complété en ligne ou sur papier. Le taux de réponse de 43,3 % était légèrement supérieur à celui de 2022 (42,1 %) et de 2021 (39,0 %), mais toujours inférieur à celui de 2019 (46,7 %). Les caractéristiques sociodémographiques des participant-e-s à l'enquête sont restées globalement stables : l'âge moyen était de 74 ans et 55,1 % des participant-e-s étaient des femmes.



Dans le domaine de la réadaptation stationnaire, la prochaine enquête nationale auprès des patient-e-s aura lieu en 2026. L'accent sera alors mis sur l'expérience des patient-e-s, qui sera recueillie à l'aide d'un nouveau questionnaire plus complet.

Note pour les médias : les résultats de mesure ne permettent pas d'établir des classements des hôpitaux/cliniques

Les résultats des mesures de l'ANQ représentent des aspects importants de la qualité pour un échantillon spécifique sur une période déterminée. Les données fournissent des déclarations scientifiquement fondées sur certains aspects de la qualité des traitements dispensés et ne permettent donc pas de tirer des conclusions sur la qualité globale d'une institution. En raison de la complexité de la méthodologie, les résultats des mesures de l'ANQ ne se prêtent pas à l'établissement de classements. [Informations détaillées sur l'interprétation des résultats \(PDF\)](#)

Rapport comparatif national, infographie et figures en ligne

- Rapport comparatif national | Satisfaction des patients en réadaptation (PDF)
- Infographie | Satisfaction des patients en réadaptation (PDF)
- Figures en ligne des résultats des mesures (portail web de l'ANQ)

Contact

Daniela Zahnd, Responsable Mesures de qualité, Tél. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch

L'ANQ promeut la qualité dans les hôpitaux et cliniques

L'ANQ coordonne et réalise des mesures de la 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. L'ANQ a été fondée en 2009 sous le nom d'« Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques ». Les membres de l'ANQ sont H+ Les Hôpitaux de Suisse, santéuisse, curafutura, les assureurs sociaux fédéraux, les cantons et la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé. L'ANQ est une association à but non lucratif dont les activités sont fondées sur la loi sur l'assurance maladie (LAMal).

Pour plus d'informations : anq.ch