

SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES AUX HUG

Enquête
2016

Service qualité des soins, Direction médicale et qualité
Delphine Courvoisier, Stéphane Cullati, Delphine Berner et Pierre Chopard
Mai 2017



HUG Hôpitaux
Universitaires
Genève

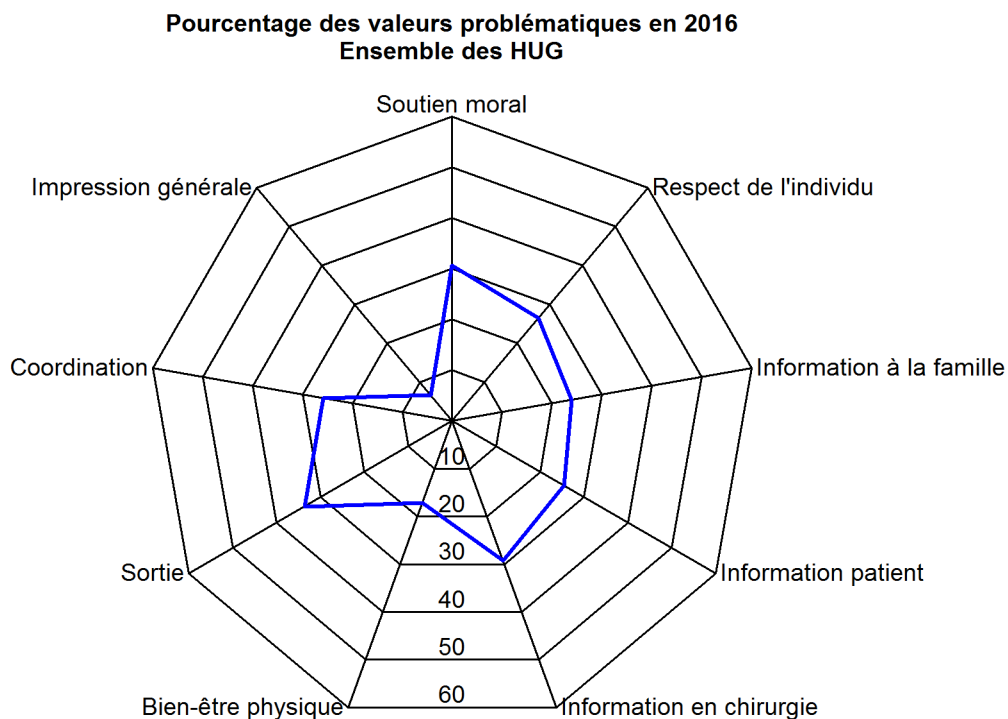
L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.

Résumé

Le questionnaire évalue la satisfaction des patients à l'aide de 44 questions, groupées et analysées selon 9 dimensions de satisfaction. Pour chaque question, la proportion de réponses problématiques est calculée. Par exemple, les réponses à la question « *Comment étaient organisés les soins aux urgences ?* » : *Pas du tout organisés, Moyennement organisés, Très bien organisé*, sont regroupées en *Pas du tout ou moyennement organisés* et considérées comme problématiques.

Parmi les 2'694 patients sortis des HUG entre le 1^{er} et le 31 octobre 2016, et éligibles pour l'enquête, 1'467 (taux de réponse : 54.5%) ont renvoyé leur questionnaire rempli.

Les moyennes des proportions de réponses problématiques ont été de 33.7% pour la dimension **Organisation de la sortie**, 30.6% pour le **Soutien moral**, 26.4% pour le **Respect de l'individu**, 25.4% pour l'**Information au patient**, 29.3% pour l'**Information spécifique en chirurgie**, 25.8% pour la **Coordination du traitement**, 24.0% pour l'**Information à la famille et aux proches**, 17.2% pour le **Bien-être physique** et 6.9% pour l'**Impression générale**.



Les scores des dimensions au niveau de l'institution sont tous en légère amélioration depuis 2012, même si aucun n'atteint une amélioration statistiquement significative au cours des cinq dernières années.