

# Enquête de satisfaction des soins dans un centre de santé mentale ambulatoire pour adultes

B.Mora, O.Voutaz, N.Varfi, C.Moeglin, P.Chopard et O.Sentissi

Hôpitaux Universitaires de Genève, département de Santé Mentale et de Psychiatrie, Genève, Suisse

## INTRODUCTION

La mesure de la satisfaction des patients envers leurs prises en charge est un indicateur de la qualité des soins qui a été retenu par la convention entre l'Association suisse des hôpitaux et le Concordat des assureurs-maladie. Son application a été rendue obligatoire dans les hôpitaux Suisses en 2001, toutefois ne concerne pas la prise en charge des patients en ambulatoire<sup>[1]</sup>. Par ailleurs l'Organisation Mondiale de la Santé a inclus le recueil de la satisfaction des patients dans la définition de l'évaluation de la qualité des soins<sup>[2]</sup>. L'évaluation de la satisfaction des patients envers les services médicaux est un domaine qui s'est développé depuis une trentaine d'années et s'est rapidement focalisée sur les patients hospitalisés dans des cliniques psychiatriques<sup>[3,4]</sup>. Toutefois, il existe relativement peu de publications qui traitent sur la satisfaction des patients bénéficiant d'un suivi psychiatrique en ambulatoire. Dans un objectif d'optimisation et de qualité de soins, nous avons souhaité évaluer la satisfaction des patients suivis dans un centre ambulatoire de santé mentale du secteur jonction à Genève. Nous avons mené cette enquête à la Consultation du CAPPI Jonction, structure ambulatoire psychiatrique rattachée au Département de santé mental et de Psychiatrie (DSMP) des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG).

## MATERIEL ET METHODES



### •Lieu de l'enquête

Consultation du CAPPI Jonction, structure ambulatoire psychiatrique rattachée au Département de santé mental et de Psychiatrie (DSMP) des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG). Elle est réalisée avec l'accord du chef du DSMP et en collaboration avec le service de qualité des soins des HUG.

### •Choix de l'instrument

Nous avons retenu comme instrument de mesure l'échelle de qualité des soins en consultation (EQS-C ©)<sup>[5]</sup>. Ce choix s'explique par le fait que le Service qualité des soins des HUG envisage d'en faire l'usage en interne pour les prises en charge ambulatoires. Elle est composée d'éléments sous forme d'affirmations qui évaluent les dimensions suivantes : la prise de rendez-vous, disponibilité téléphonique, les conditions d'accueil dans le service, les entretiens, l'information, l'écoute du patient, la douleur psychique, ainsi que la communication avec les autres médecins qui suivent le patient.

### • Population concernée

Nous avons mené l'enquête auprès des patients ayant eu au moins un rendez-vous à la consultation du CAPPI Jonction sans critère d'exclusion. A la consultation, sont pris en soins des patients présentant un éventail large de psychopathologies et représentant des statuts socio-économiques divers.

### •Durée

L'enquête de satisfaction s'est déroulée sur une période de 3mois.

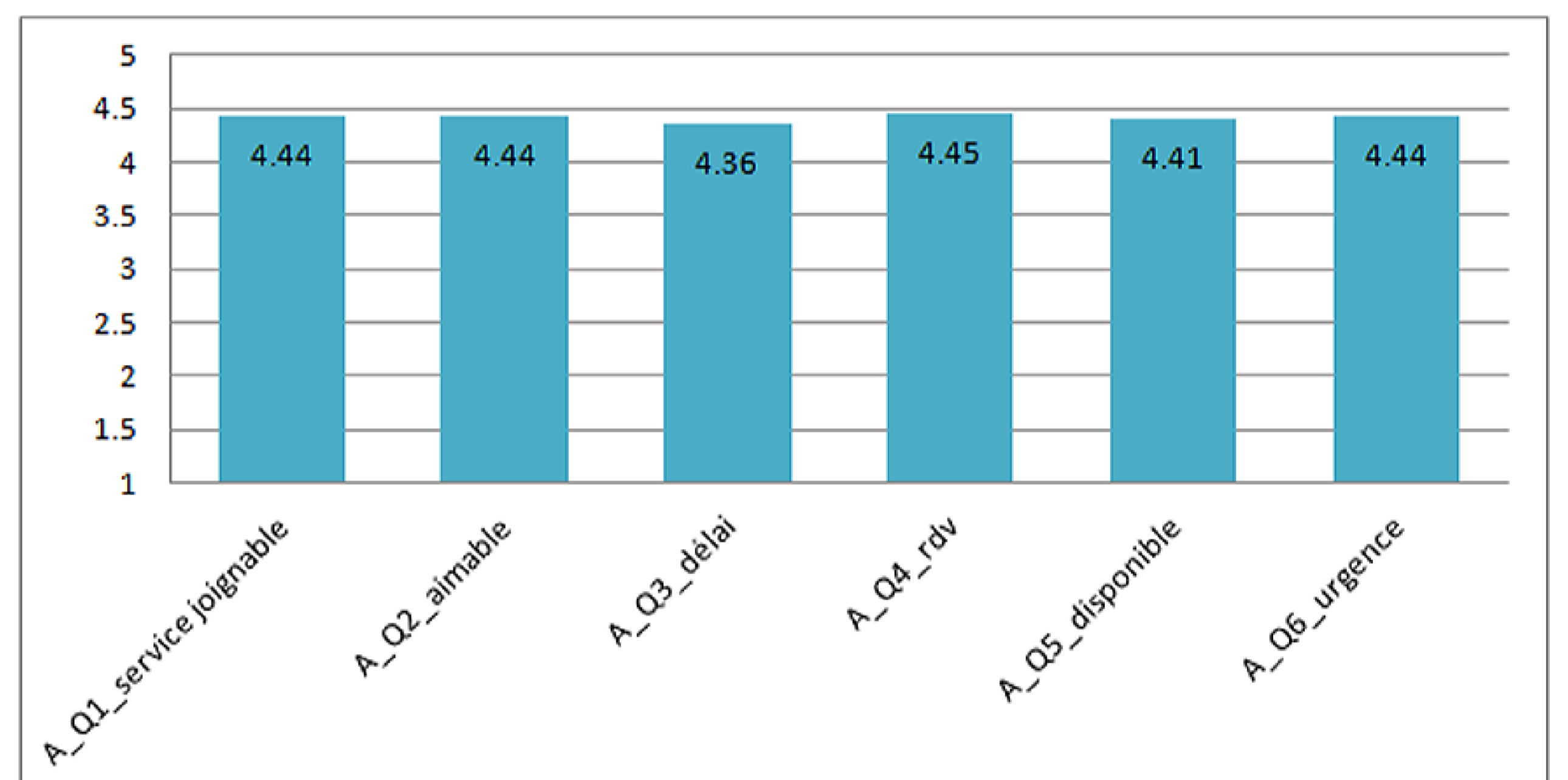
## BUTS

S'agissant d'une prise en charge qui s'étend parfois sur le long-terme, il nous paraissait important d'identifier si certains aspects de la prise en soins sont susceptibles d'être améliorés. Nous espérons que cette enquête puisse être un premier pas vers une généralisation de la mesure de satisfaction des patients pour des prises en charge psychiatrique en ambulatoire comme cela se fait déjà pour les prises en charge en hospitalier.

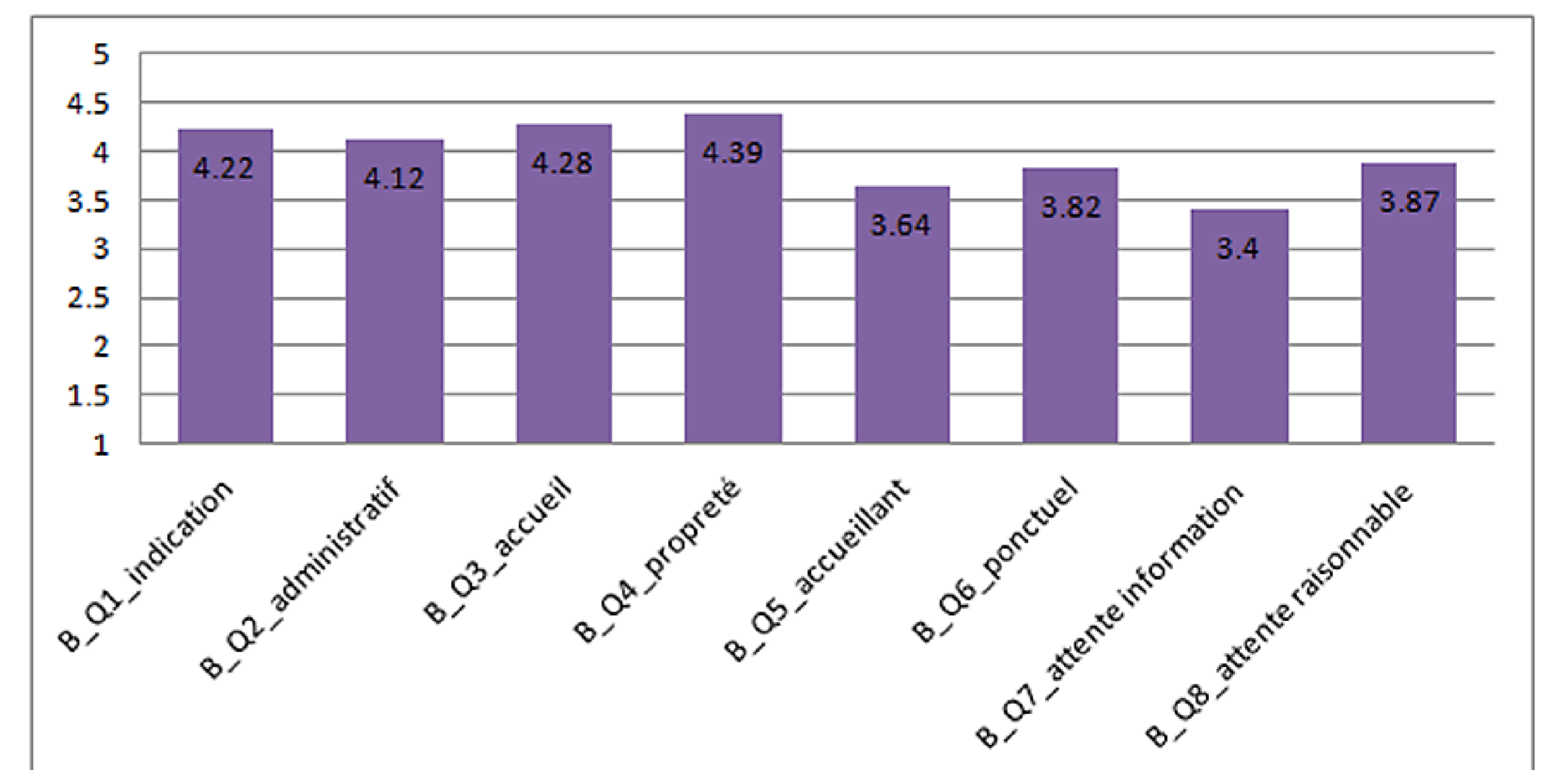
## RESULTATS PRELIMINAIRES



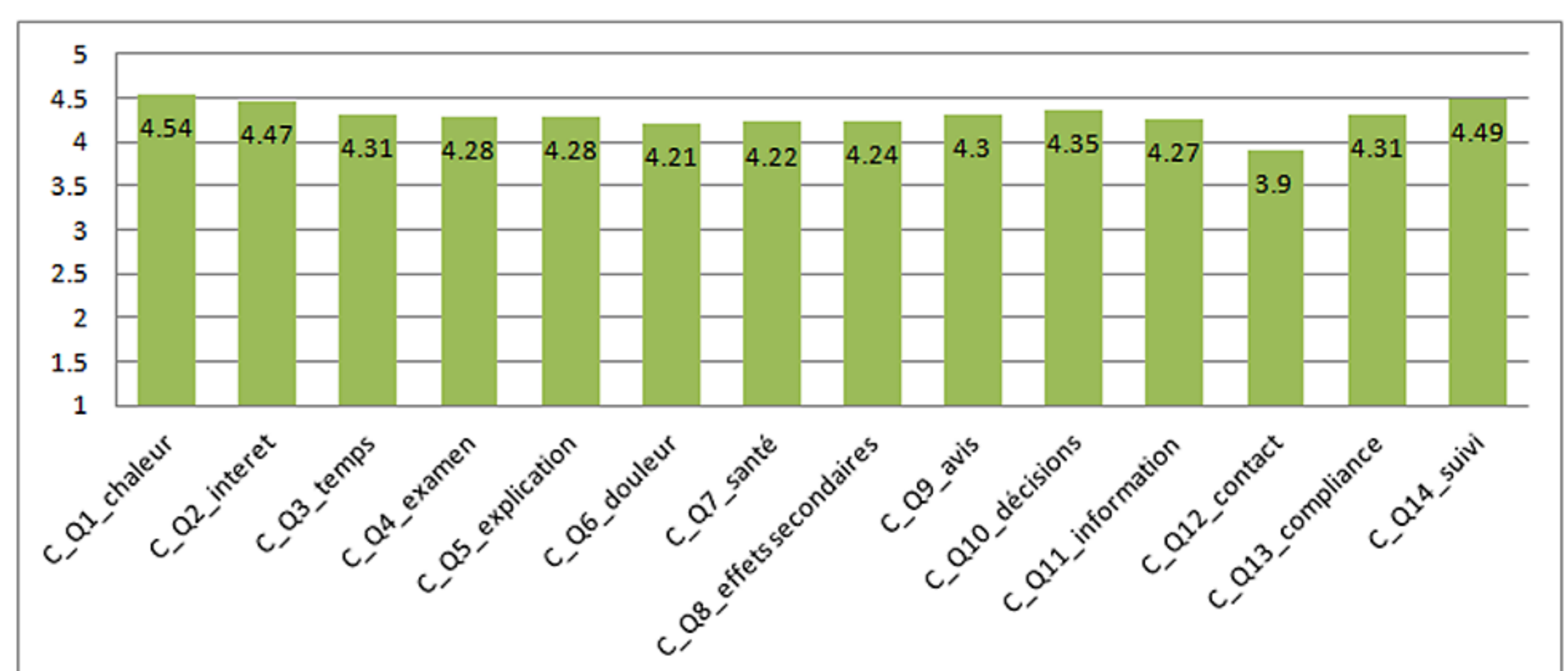
Sur les 498 patients faisant partie de la cohorte de la consultation, 262 (53%; 117 hommes/124 femmes) ont accepté de répondre au questionnaire. Les résultats présentés ci-dessous sont préliminaires et nous montrent une moyenne de satisfaction globale à 4.49 sur 6 avec une satisfaction concernant l'accueil et attente information plus basses. Les analyses statistiques qualitatives sont toujours en cours.



Moyenne de satisfaction concernant la prise de rendez-vous et le contact du service. (Echelle de 1 à 5)



Moyenne de satisfaction concernant le cadre d'accueil avant la consultation. (Echelle de 1 à 5)



Moyenne de satisfaction concernant la consultation avec le(s) soignant(s). (Echelle de 1 à 5)

## REFERENCES

- Cathieni, F., Di Florio, V., Picard-Kossovsky, M., Perneger, T., & Burnand, B. (2001). Projet qualité hôpitaux universitaires de Genève-Hospices cantonaux. *Evaluation comparative de quatre questionnaires de satisfaction de patients hospitalisés. Raisons de Santé*, 61, 1-91.
- Ampélas, J. F., Robin, M., Caria, A., Basbous, F., Rakowski, F., Mallat, V., ... & Waddington, A. (2005). Évaluation de la satisfaction des patients et de leurs proches vis-à-vis d'une prise en charge de crise ambulatoire par un service mobile d'urgence et de post-urgence
- Lebow, J. (1982). Consumer satisfaction with mental health treatment. *Psychological Bulletin* 91:244-259, 1982
- psychiatrique. *L'Encéphale*, 31(2), 127-141.
- Stevenson, J. F., Beattie, M. C., Alves, R. R., Longabaugh, R., & Ayers, T. (1988). An outcome monitoring system for psychiatric inpatient care. *QRB. Quality review bulletin*, 14(11), 326-331
- Gasquet, I., Villemot, S., Estaquio, C., Durieux, P., Ravaud, P., & Falissard, B. (2004). Construction of a questionnaire measuring outpatients' opinion of quality of hospital consultation departments. *Health and quality of life outcomes*, 2(1), 1.