

UNITÉ QUALITÉ DES SOINS
DIRECTION MÉDICALE

**RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION
DES PATIENTS HOSPITALISÉS**

DANS LES HUG EN 2002

Octobre 2003

Agatta Cléopas, Véronique Kolly, Patrick Bovier &
Thomas Perneger

1. Résumé

Depuis 2001 la satisfaction des patients figure parmi les indicateurs de la qualité des soins médicaux. Pour assurer la conformité des Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) à la convention qualité entre fournisseurs de soins hospitaliers et assureurs, une enquête régulière de satisfaction des bénéficiaires des soins médicaux est demandée. Comme instrument de mesure de la satisfaction, les HUG ont opté pour le questionnaire de satisfaction des patients développé par l'Institut PICKER. Ce choix permet aux HUG de comparer leurs résultats avec d'autres hôpitaux universitaires suisses.

Sur les 2013 patients sortis des HUG en automne 2002 (15 septembre – 15 octobre 2002) et éligibles pour l'enquête, 1411 ont renvoyé les questionnaires dûment remplis après 3 envois, soit un taux de réponse de 70%.

L'analyse des réponses au questionnaire de satisfaction Picker a mis en évidence un sentiment d'insatisfaction des patients concernant les questions qui portent sur le « soutien moral », « l'information à la famille et aux amis » et l'organisation de la « sortie », avec près de 40% de valeurs problématiques en moyenne. Les dimensions « respect de l'individu », « information », « information spécifique lors d'intervention chirurgicale » et « bien-être physique » posent problème dans un tiers des cas, et la dimension « coordination du traitement » dans un quart des cas. Seule la dimension « impression générale » ne pose problème que dans 1 cas sur 8. Par rapport aux résultats enregistrés en 2001, les résultats de l'enquête 2002 montrent les mêmes valeurs pour les dimensions: « respect de l'individu », « bien-être physique », « coordination du traitement » et une petite amélioration pour les dimensions : « soutien moral », « information à la famille », « information spécifique au traitement », « organisation de la sortie ». Cette amélioration est significative uniquement pour les dimensions « information » reçue durant le séjour et « impression générale ».

Outre les questions liées directement à la satisfaction des soins médicaux, les participants à l'enquête 2002 ont exprimé leur opinion concernant l'utilité d'une ligne téléphonique d'écoute pour les patients sortis des HUG et l'utilité d'un système permettant aux patients de signaler durant leur séjour hospitalier des problèmes liés à la qualité/sécurité des soins. Les résultats montrent que 68% des personnes jugeraient utile (très utile et assez utile) la mise en place d'une ligne téléphonique à l'écoute des patients et 89% des répondants considéreraient utile la possibilité de déclarer des problèmes liés à la qualité et/ou sécurité des soins durant le séjour hospitalier.

Un nouvel aspect de la qualité des soins analysé dans l'enquête 2002 porte sur la gestion d'une erreur médicale. Les résultats mettent en évidence que les participants sont davantage critiques vis-à-vis des soins et de la sécurité des soins reçus par un patient fictif, victime d'une erreur de dosage de médicament, lorsque le processus d'intervention a été inefficace et lent, lorsque le personnel médical a caché l'erreur au patient et lorsque il y a eu une atteinte grave à la santé de ce dernier.

Finalement, nous avons testé l'acceptabilité du port d'un bracelet d'identification durant le séjour hospitalier par les patients. L'analyse montre que 84% des répondants ont manifesté leur accord avec le port d'un tel bracelet et 90% des participants à cette enquête accepteraient le bracelet si celui-ci était introduit par les HUG.

En conclusion, il n'y a pas de grandes différences entre les résultats de l'enquête menée en 2001 et les réponses reçues en 2002, sauf pour les dimensions « impression générale » et « information » reçue durant le séjour qui enregistrent une amélioration modeste, mais significative. Ces résultats s'expliquent peut-être par le développement de brochures d'information dans plusieurs services. En ce qui concerne les autres dimensions de la satisfaction, les résultats presque identiques en 2001 et 2002 peuvent être liés au laps de temps relativement court entre les deux enquêtes.