

**SERVICE QUALITÉ DES SOINS**  
**DIRECTION MÉDICALE**

**RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION**  
**DES PATIENTS HOSPITALISÉS**  
**DANS LES HUG EN 2004**

Avril 2005

Agatta Cléopas, Véronique Kolly & Thomas Perneger

## Résumé

Ce rapport concerne la troisième enquête de satisfaction des patients hospitalisés dans les HUG. Comme dans les années précédentes (2001 et 2002) nous avons utilisé comme instrument de mesure de la satisfaction le questionnaire développé par l'Institut Picker. Ce choix permet aux HUG de comparer ses résultats avec d'autres hôpitaux universitaires suisses.

Sur les 2'163 patients sortis des HUG en 2004 ( 15 février – 15 mars 2004) et éligibles pour l'enquête, 1'465 ont renvoyé les questionnaires dûment remplis après 3 envois, soit un taux de réponse de 68%.

Le questionnaire est composé de 44 questions évaluant la satisfaction des patients. Ces questions sont groupées et analysées selon 9 dimensions de la satisfaction. Pour chacune des 44 questions, c'est la *proportion de réponses « problématiques »* qui est calculée. Par exemple, si l'on prend la question : « Comment étaient organisés les soins aux urgences ? », avec trois modalités de réponse: « Pas du tout organisés » / « Moyennement organisés » / « Très bien organisés », les réponses « Pas du tout organisés » et « Moyennement organisés » sont regroupées et considérées comme problématiques. Le résultat est donc exprimé en proportion de réponses problématiques par question. Pour certaines questions, la personne a pu répondre que la situation ne s'est pas produite (par exemple : « Je ne suis pas passé aux urgences »). Dans ce cas, la question ne s'applique pas à cette personne et sa réponse est donc considérée comme une réponse « non-problématique ».

En 2004, les proportions des réponses « problématiques » sont de 33.7% pour « soutien moral », 31.1% pour « l'information spécifique en chirurgie », 34% pour l'organisation de la « sortie », 28.9% pour « respect de l'individu », 27.9% pour l' « information du patient», 24.3% pour « information à la famille », 20.3 % pour « coordination du traitement » et aussi 20.3 % pour le « bien-être physique ». La dimension qui pose le moins de problème est « impression générale » (9.6%).

Par rapport aux résultats enregistrés en 2001 et 2002, les résultats de l'enquête 2004 montrent plus de valeurs problématiques en 2004 par comparaison aux années précédentes pour deux dimensions : « organisation de la sortie » et « coordination du traitement ». En

2004 on note quand même une faible amélioration en ce qui concerne l'« information spécifique en chirurgie », mais cette amélioration n'est pas significative.

Outre les questions liées directement à la satisfaction des soins médicaux, les participants à l'enquête 2004 ont exprimé leur opinion concernant certaines mesures de prévention de l'infection à l'hôpital. Globalement, 82% des répondants sont *totalem*ent ou *en partie* convaincus que le personnel de l'hôpital a fait tout son possible pour éviter la transmission des microbes entre les patients.

Un nouvel aspect de la qualité des soins analysé dans l'enquête 2004 porte sur l'hôtellerie des HUG. La majorité des patients ont considéré globalement *bons* (49.9%) ou *très bons* (32.8%) les aspects hôteliers durant leur séjour à l'hôpital.

Un volet détaillé a été consacré à l'information et à l'implication des patients dans la prise d'une décision médicale. Plus de la moitié des patients estime que leur médecin leur a expliqué en détails les différentes possibilités de traitement ou d'examen, ce qui se passerait s'ils ne faisaient pas le traitement proposé, les bienfaits et les résultats attendus du traitement ainsi que les risques et les inconvénients liés au traitement. Pour ce qui est de l'implication des patients dans la prise de décision médicale, plus de la moitié des répondants (63%) estime que le médecin leur a donné la possibilité de participer autant qu'ils voulaient à la prise de décision et une majorité des répondants (73%) estime que le médecin ne les a pas poussé à prendre une décision dont ils n'étaient pas convaincus. Finalement, 90% des patients ne regrettent pas du tout la décision qui a été prise et si c'était à refaire, 68% d'entre eux seraient certains de prendre la même décision.

En conclusion, il n'y a pas de grandes différences entre les résultats de l'enquête de satisfaction Picker menée sur les trois ans dans les HUG. Toutefois, en 2004, les patients étaient moins satisfaits qu'en 2001 ou 2002 en ce qui concerne l'organisation de la « sortie » et la « coordination du traitement », tandis que « l'impression générale » sur le séjour hospitalier obtient un score moins bon en 2004 qu'en 2002, mais meilleur qu'en 2001.