

SERVICE QUALITÉ DES SOINS
DIRECTION MÉDICALE

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION
DES PATIENTS HOSPITALISÉS
DANS LES HUG EN 2005

Juillet 2006

Thomas Agoritsas, Véronique Kolly & Thomas Perneger

Résumé

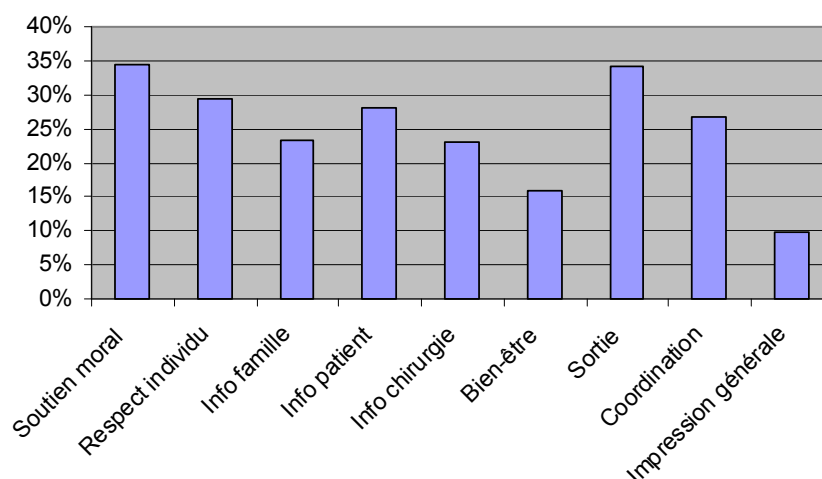
L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés au sein des HUG en 2005 est la **quatrième enquête** de ce type effectuée dans notre établissement. Comme les années précédentes (2001, 2002, et 2004), nous avons utilisé comme instrument de mesure de la satisfaction le questionnaire développé par l'Institut **Picker**. Ce choix permet aux HUG de comparer leurs résultats avec d'autres hôpitaux universitaires suisses.

Parmi les 2204 patients sortis des HUG du 15 septembre au 15 octobre 2005, et éligibles pour l'enquête, 1432 ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli après 3 envois, soit un **taux de réponse de 65.0%**.

Le questionnaire est composé de **44 questions évaluant la satisfaction des patients**. Ces questions sont groupées et analysées **selon 9 dimensions de satisfaction**. Pour chacun des 44 items, c'est la **proportion de réponses problématiques qui est calculée**, selon l'algorithme de codage Picker. Par exemple, si l'on considère la question « *Comment étaient organisés les soins aux urgences ?* », avec ses 3 modalités de réponses : « *Pas du tout organisés* » / « *Moyennement organisés* » / « *Très bien organisés* », les réponses « *Pas du tout organisés* » et « *Moyennement organisés* » sont regroupées et considérées comme problématiques. Certains groupes de questions sont précédés d'une question « filtre » (ex. « *Avez vous eu mal pendant votre hospitalisation ?* ») – en cas de réponse négative au filtre, ce groupe de question est exclu des analyses. Enfin, pour certaines questions, le patient a la possibilité de répondre que la situation ne s'est pas produite (par exemple : « *Je ne suis pas passé aux urgences* »). Dans ce cas, sa réponse est considérée comme une réponse « non-problématique ».

En 2005, les proportions de réponses problématiques moyennes ont été de 34.3% pour la dimension « soutien moral », 29.4% pour le « respect de l'individu », 23.3% pour « l'information à la famille et aux proches », 28.1% pour « l'information au patient », 23% pour « l'information spécifique en chirurgie », 16.0% pour « le bien-être physique », 34.3% pour « l'organisation de la sortie », 26.9% pour la « coordination du traitement », et 9.9% pour « l'impression générale » (cf. graphe ci-dessous).

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction Score pour l'ensemble des HUG en 2005



La **comparaison des 4 enquêtes** depuis 2001 montre, dans l'ensemble, une **très grande stabilité des résultats**. On note néanmoins une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau de la « **coordination du traitement** », du « **soutien moral** » et de « **l'organisation de la sortie** ». La dimension « **bien-être physique** » semble par contre entamer une amélioration de ses scores depuis 2004, mais pour le moment statistiquement non significative.

Nous avons pour la première fois présenté les **résultats** de l'enquête de satisfaction **par services de soins**. Ces résultats sont toujours à pondérer par la taille des échantillons, les résultats compilés des enquêtes précédentes étant souvent plus représentatifs de la réalité que les données 2005 seules.

Outre les questions liées directement à la satisfaction avec les soins médicaux, les participants à l'enquête 2005 ont été interrogés au sujet des **soignants référents**. Seul un patient sur cinq rapporte avoir effectivement reçu une « **carte de référents** » indiquant les noms du médecin et de l'infirmière responsables du suivi au cours de l'hospitalisation. Parallèlement, trois quarts des patients interrogés déclarent avoir eu un médecin responsable de leur suivi, tandis que moins de la moitié déclarent avoir eu un(e) infirmier(ère) référent(e).

Concernant la **prise en charge de la douleur**, nous avons répété, à des fins de suivi, les questions rédigés en collaboration avec le « Programme douleur des HUG » lors de

l'enquête 2001. Deux tiers des patients ont eu mal durant leur séjour aux HUG. Parmi eux, 90% rapportent une douleur modérée ou forte, et 75% déclarent avoir été « tout à fait soulagés ». On observe des améliorations statistiquement significatives de 2001 à 2005 pour les items suivants : « Evaluation régulière de la douleur », « Utilisation d'une réglette EVA », « Reçu un traitement antalgique », « Le personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs », et « Soulagement global des douleurs ».

A la demande du service d'Exploitation, nous avons également répété une partie des items de la précédente enquête concernant les **aspects d'hôtellerie**. Les résultats de l'enquête 2005 sont totalement superposables à ceux de 2004, à l'exception d'une amélioration statistiquement significative au niveau de la propreté des sanitaires, jugée « totalement propre » par 69% des répondants en 2005, contre 64% en 2004.

Finalement, concernant les « **actions à mener en priorités par les HUG en cas de budget supplémentaire** », le classement des priorités sélectionnées par les patients reste sensiblement le même en 2005 qu'en 2001, avec toutefois quelques différences significatives. En particulier, 43% plébiscitent le « développement de la recherche médicale et des traitements de pointe », alors qu'ils n'étaient que 37% à le faire en 2001. Parallèlement, « l'augmentation du nombre d'infirmières », bien que restant prioritaire, n'est plus sélectionné que par 43% des répondants, contre 54% en 2001. La priorité « amélioration de la sécurité des soins », quant à elle, n'est choisie que par 15% des patients, résultat stable depuis 2001.