

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

**RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION**  
**DES PATIENTS HOSPITALISÉS**  
**DANS LES HUG EN 2007**

Décembre 2007

Véronique Kolly & Thomas Perneger

## Résumé

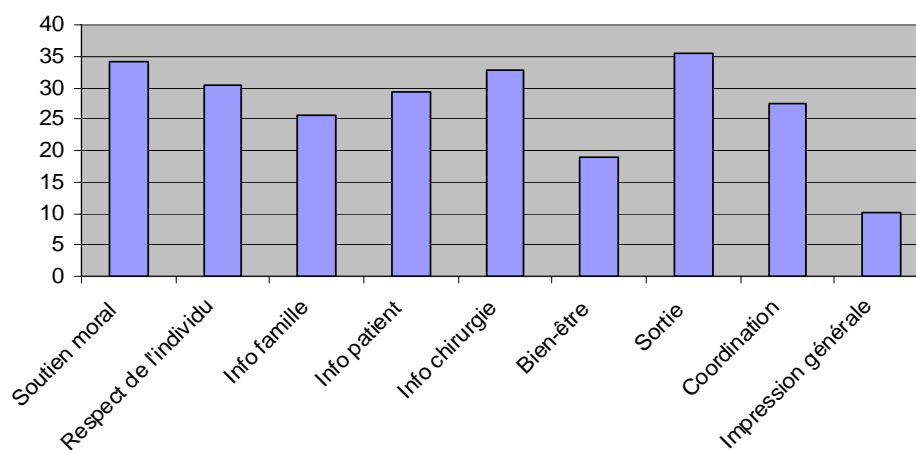
L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés au sein des HUG en 2007 est la **cinquième enquête** de ce type effectuée dans notre établissement à 18 mois d'intervalle. Comme les années précédentes (2001, 2002, 2004 et 2005), nous avons utilisé comme instrument de mesure de la satisfaction le questionnaire développé par l'Institut **Picker**. Ce choix permet aux HUG de comparer leurs résultats avec d'autres hôpitaux universitaires suisses.

Parmi les 2686 patients sortis des HUG du entre le 15 février et le 15 mars 2007 et éligibles pour l'enquête, 1654 ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli après 3 envois, soit un **taux de réponse de 69.2%**.

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 2007, les proportions de réponses problématiques** moyennes ont été de 34.1% pour la dimension « soutien moral », 30.4% pour le « respect de l'individu », 25.7% pour « l'information à la famille et aux proches », 29.3% pour « l'information au patient », 32.7% pour « l'information spécifique en chirurgie », 19.0% pour « le bien-être physique », 35.4% pour « l'organisation de la sortie », 27.6% pour la « coordination du traitement », et 10.1% pour « l'impression générale » (cf. graphe ci-dessous).

## Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction Score pour l'ensemble des HUG en 2007



La **comparaison des 5 enquêtes** depuis 2001 montre, dans l'ensemble, une **très grande stabilité des résultats**. Comme en 2005, on note une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques moyennes au niveau de la « **coordination du traitement** », de « **l'organisation de la sortie** » ainsi que de la dimension « **soutien moral** ».

Nous présentons également les résultats de l'enquête de satisfaction **par service hospitalier**. Ces résultats sont toutefois instables vu la fable taille d'échantillon de la plupart des services.

Outre les questions liées directement à la satisfaction avec les soins médicaux, les participants à l'enquête 2007 ont été interrogés à propos de la « **carte de référent** ». Les résultats sont pratiquement **superposables** à ceux de 2005. En effet, seul 1 patient sur 5 déclare avoir reçu une « carte de référent », indiquant les noms du médecin et de l'infirmière responsables du suivi au cours de l'hospitalisation. Près de 94% des répondants s'accordent à trouver cette carte « moyennement » à « très utile », contre 95% en 2005. En 2007, un peu moins de trois-quarts des répondants affirment avoir eu un médecin responsable de leur suivi et plus de la moitié des répondants déclarent avoir eu une infirmière responsable de leur suivi. Enfin, en ce qui concerne la question du port d'un bracelet d'identification, trois-quarts des répondants déclarent en avoir porté un durant tous le séjour.

Nous avons repris les questions concernant les complications et problèmes survenus lors d'un séjour, déjà testées en 2001. Onze items sur 27 enregistrent une **amélioration** significative par rapport à l'année 2001. Les plus grandes améliorations concernent la **survenue d'une phlébite** à cause des perfusions et du **respect du secret médical** par les médecins et les infirmières. Pour l'année 2007, la complication la plus fréquemment apportée est « **infections nosocomiale** », suivie par « **phlébite** » et le fait d'avoir « **reçu trop peu de calmants pour les douleurs** ».

Concernant l'organisation de la sortie, plus de 85% des participants la trouve « très bien organisée » à « moyennement organisée ». Un peu plus d'un patient sur 10 rapporte être restés un ou plusieurs jours **de trop** à l'hôpital à cause de difficultés dans l'organisation de la sortie ou de l'attente d'un examen ou d'une intervention. Par ailleurs, plus de 80% des patients ont trouvé leur durée de séjour bien adaptée ; plus de la moitié estiment avoir retrouvé un état de santé **suffisamment bon** pour rentrer à la maison. Enfin, plus de 83% des patients n'ont pas eu l'impression d'avoir subi un rationnement des soins.

Parmi les 73,7 % de patients ayant subi une intervention chirurgicale planifiée, un peu plus de la moitié a attendu moins d'un mois et un peu moins de la moitié a attendu entre un et six mois, les attentes de plus de six mois restant rares.

Les patients ont également été interrogés au sujet de la discrimination au sein de l'hôpital. Cela reste un phénomène rarissime. L'âge et la langue sont les bases de discrimination les plus souvent cités, suivis de près par la nationalité et la maladie mal perçue par les autres.

Finalement, concernant la vie saine et la prévention des maladies, deux répondants sur cinq considèrent avoir reçu des conseils « très utiles » et « assez utiles » quant à la pratique **d'un exercice physique régulier**, et 31% pour **une alimentation saine**. Suivent les conseils « très utiles » et « assez utiles » dans le domaine de la **prévention des chutes et des accidents**, **l'arrêt du tabac** (18%) et la **consommation d'alcool** (17%).