

SERVICE QUALITÉ DES SOINS
DIRECTION MÉDICALE

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION
DES PATIENTS HOSPITALISÉS
DANS LES HUG EN 2008

Décembre 2009

Patricia Francis Gerstel, Sophie Le Du et Pierre Chopard

Résumé

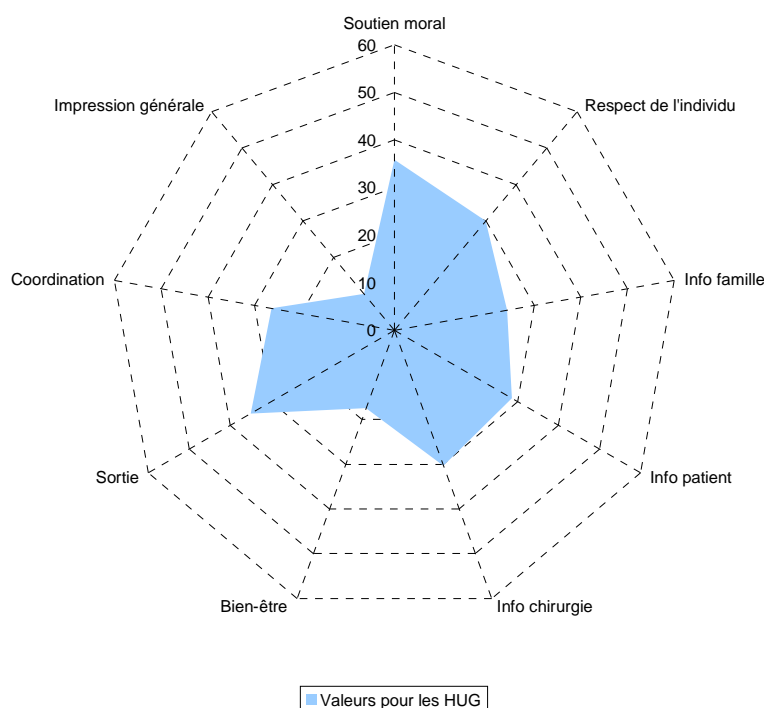
L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés au sein des HUG est effectuée tous les 18 mois depuis 2001 à l'aide du questionnaire développé par l'Institut Picker. Il s'agit de la sixième enquête (2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008).

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 ».

Parmi les 2423 patients sortis des HUG entre le 15 septembre et le 15 octobre 2008 et éligibles pour l'enquête, 1506 patients ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli, soit un taux de réponse de **62.2%**.

En 2008, les proportions de réponses problématiques moyennes ont été de 35.8% pour la dimension « soutien moral », 35% pour « l'organisation de la sortie », 30.3% pour « l'information spécifique en chirurgie », 30% pour le « respect de l'individu », 28.6% pour « l'information au patient », 26.3% pour la « coordination du traitement », 24.2% pour « l'information à la famille et aux proches », 17.4% pour « le bien-être physique », et 10% pour « l'impression générale ».

**Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction
Score pour l'ensemble des HUG en 2008**



La **comparaison des 6 enquêtes** depuis 2001 montre, dans l'ensemble, une **stabilité des scores des dimensions** au niveau de l'institution. Toutefois, on note, comme en 2007, une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau du « **soutien moral** », de la « **coordination du traitement** » et de « **l'organisation de la sortie** ».

En particulier, au niveau de la dimension du « **soutien moral** » nous notons une nouvelle aggravation pour l'item « « si inquiétudes, facile d'en parler avec les médecins » (passant progressivement de 28% en 2001 à 32% en 2008) et « confiance en vos infirmier(ère)s » (39% en 2001 à 42% en 2008). Au niveau de la dimension « **coordination du traitement** » nous notons une nouvelle aggravation au niveau de la question « examens/intervention prévus effectués à l'heure » qui passe de 31% en 2001 à 35% en 2008.

Relevons par ailleurs une amélioration statistiquement significative au niveau de l'item « le chirurgien a expliqué clairement l'utilité/risques de l'opération » passant de 23% en 2001 à 17% en 2008.

Nous présentons également les résultats de l'enquête de satisfaction **par service hospitalier**. Ces résultats sont présentés pour les services ayant des échantillons supérieurs à 20 répondants.

Outre les questions liées directement à la satisfaction avec les soins médicaux, les participants à l'enquête 2008 ont été interrogés à propos de la « **carte de référent** », indiquant les noms du médecin et de l'infirmière responsable de leur suivi. 94% des répondants s'accordent à trouver la carte de référent « moyennement » à « très utile ». Bien que les résultats montrent une amélioration de l'utilisation de la carte depuis 2005 seul 26.5% des patients déclarent l'avoir reçue. En 2008, 73% des répondants affirment avoir eu un médecin responsable de leur suivi et 55,1% déclarent avoir eu une infirmière responsable de leur suivi. Enfin, en ce qui concerne la question du **port d'un bracelet** d'identification, plus de trois-quarts des répondants déclarent en avoir porté un durant tout le séjour, résultat en amélioration depuis 2007.

Parmi les 72,5 % de patients ayant subi une **intervention chirurgicale planifiée**, un peu moins de la moitié (48,6%) a attendu entre un et six mois, et 10,4% on attendu plus de six mois, résultat en aggravation depuis 2007.

Depuis fin 2008, le **menu à choix** a été introduit dans tous les départements des HUG hormis le département de psychiatrie. 62,6% des patients répondent avoir été informés du menu à choix, cependant 20,7% des patients ne l'ont pas été. La majorité des patients (81,3%) répondent que choisir son plat est « très important » ou « assez important » et 75% ont souvent, très souvent ou toujours reçu les repas qu'ils avaient commandés.

La grande majorité des patients ont trouvé que le choix était souvent, très souvent ou toujours suffisant. 69,8% des patients ont trouvé que les repas servis étaient à leur goût le soir et 71.4% à midi (combinaison des réponses « toujours », « très souvent » et « souvent ») contre 83,8% le matin.

La majorité des répondants jugent la **propreté de la literie** excellente (89,9% des répondants), résultat stable depuis 2004. Notons également une tendance à l'amélioration en ce qui concerne la **propreté des sanitaires** avec une baisse significative des réponses « pas du tout propre » (de 6,5% en 2004 à 3,9% en 2008). Toutefois seulement 67,3% des sanitaires sont jugés « totalement propre » en 2008. La disponibilité des sanitaires reste

stable avec 97,2% des patients les trouvant « toujours disponibles » ou « souvent disponibles ». Finalement, notons qu'une très grande majorité des patients jugent les **aspects hôteliers** bons à excellents (93,9%), résultat en amélioration significative depuis 2004.

Enfin, au niveau de l'amabilité du **personnel s'occupant des déplacements**, une majorité de patients (97,6%) estime qu'elle était « bonne », « très bonne » ou « excellente ». Ce taux est comparable aux taux de satisfaction obtenus pour l'amabilité du personnel médical (96,1%) ou infirmier (95,1%).

A la question spécifique sur « comment était **organisée votre sortie** de l'hôpital », 86,7% des répondants la trouve « très bien organisée » à « moyennement organisée ». Un peu plus d'un patient sur 10 rapporte être resté 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, 84,9% des patients ont trouvé leur durée de séjour bien adaptée, avec 60,8% ayant retrouvé un état de santé **suffisamment bon** pour rentrer à la maison, résultat en amélioration statistiquement significative depuis 2007. Une grande majorité de patients (84,3%) n'a pas eu l'impression que, pour faire des économies, l'hôpital ne leur a pas fourni tous les soins dont ils avaient besoin.