

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

**RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION**  
**DES PATIENTS HOSPITALISÉS**  
**DANS LES HUG EN 2010**

Mars 2011

Patricia Francis Gerstel, Sophie Le Du et Pierre Chopard

## Résumé

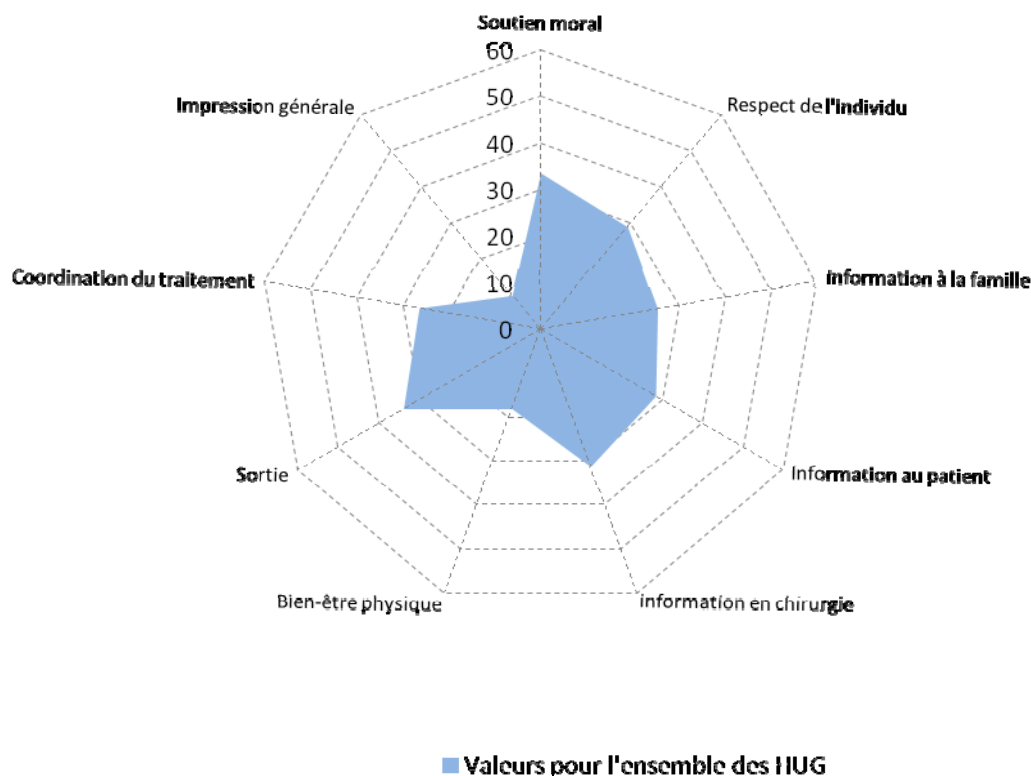
L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés au sein des HUG a été effectuée tous les 18 mois de 2001 à 2008 à l'aide du questionnaire développé par l'Institut Picker. Depuis 2010, cette enquête est conduite annuellement. Il s'agit de la **septième enquête** (2001, 2002, 2004, 2005, 2007, 2008 et 2010).

Le questionnaire évalue **la satisfaction des patients** à l'aide de **44 questions**. Celles-ci sont groupées et analysées **selon 9 dimensions de satisfaction**. Pour chacune des 44 questions, 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 à la question : « *quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e), vous a-t-il (elle) répondu clairement ?* », la réponse « *Je n'ai pas eu de questions* » est considérée comme une réponse « non-problématique ».

Parmi les 2573 patients sortis des HUG entre le **15 mars et le 15 avril 2010** et éligibles pour l'enquête, 1594 patients ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli, soit un taux de réponse de **62.0%**.

**En 2010, les proportions de réponses problématiques** moyennes ont été de 33.9% pour la dimension « organisation de la sortie », 33.6% pour le « soutien moral », 31.2% pour « l'information spécifique en chirurgie », 28.9% pour le « respect de l'individu », 28.4% pour « l'information au patient », 26.4% pour la « coordination du traitement », 25.4% pour « l'information à la famille et aux proches », 18% pour « le bien-être physique », et 9.5% pour « l'impression générale ».

**Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction  
Score pour l'ensemble des HUG en 2010**



La **comparaison des enquêtes** depuis 2001 montre, dans l'ensemble, une **stabilité des scores des dimensions** au niveau de l'institution. Toutefois, on note, comme en 2008, une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau des dimensions « **soutien moral** », « **coordination du traitement** » et « **l'organisation de la sortie** ».

Au niveau de la dimension du « **soutien moral** » nous notons une tendance à l'aggravation statistiquement significative, mais d'amplitude mineure pour l'item « **si inquiétudes, facile d'en parler avec les médecins** » (passant progressivement de 28% en 2001 à 32% en 2008 puis à 29% en 2010). On observe une amélioration statistiquement significative pour l'item « **facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis** » depuis 2008 (passant de 35% en 2008 à 31% en 2010,  $p=0.049$ ). Au niveau de la dimension « **information à la famille et aux proches** » nous notons une tendance à l'aggravation ( $p : 0.02$ ) au niveau de la question « **informations suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches** » qui passe de 26% de valeurs problématiques en 2001 à 29% en 2010. En ce qui concerne la dimension « **information au patient** » nous notons une nouvelle tendance à l'aggravation ( $p : 0.045$ ) au niveau de la question

« **si attende, vous a-t-on expliqué pourquoi** » qui passe de 15% en 2008 à 18% en 2010. L'item « **temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide** » au niveau de la dimension « **bien-être physique** » montre une nouvelle tendance à l'aggravation avec passage de valeurs problématiques de 7% en 2001 à 9% en 2010 et presque un tiers des patients en 2010 n'ont pas « **reçu l'aide pour manger, se laver etc. en temps voulu** » (résultat en aggravation statistiquement significative depuis 2001). Les dimensions « **l'organisation de la sortie** » et « **la coordination du traitement** » affichent le plus d'items en aggravation significative depuis 2001.

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 2010 ont été interrogés à propos de la « **carte de référent** », document qui mentionne les noms du médecin et de l'infirmière responsable de leur suivi. 94,3% 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 un tiers des patients déclarent l'avoir reçue en 2010. En 2010, 73,5% des répondants affirment avoir eu un médecin responsable de leur suivi et 53,5% déclarent avoir eu une infirmière responsable de leur suivi, résultat en amélioration significative depuis 2005. Enfin, en ce qui concerne la question du **port d'un bracelet** d'identification, plus de 80% des répondants déclarent en avoir porté un durant tout le séjour contre 74,8% en 2007, différence statistiquement significative.

Parmi les patients qui ont subi une **intervention chirurgicale planifiée**, presque la moitié (49,8%) a attendu entre un et six mois, résultat en aggravation depuis 2007, à la limite de la signification statistique ( $p=0.051$ ).

Depuis fin 2008, le **menu à choix** a été introduit dans tous les départements des HUG. 64,3% des patients répondent avoir été informés du menu à choix. La majorité des patients (81,8%) répondent que choisir son plat est « très important » ou « assez important » et 73,6% ont souvent, très souvent ou toujours reçu les repas qu'ils avaient commandés.

La majorité des patients (entre 75,8% et 80,5% selon les repas) ont trouvé que **le choix du plat** était souvent, très souvent ou toujours suffisant. 65,7% des patients ont trouvé que **les repas servis étaient à leur goût** le soir et 67,8% à midi (combinaison des réponses « toujours », « très souvent » et « souvent ») contre 83,3% le matin.

La majorité des répondants jugent la **propreté de la literie** excellente (91,2% 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 3,4% en 2010). Toutefois seulement 67 % des sanitaires sont jugés « totalement propre » en 2010. La **disponibilité des sanitaires** reste stable avec 95,7% 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 (94,8%), résultat en amélioration significative depuis 2004.

A la question spécifique sur « comment était **organisée votre sortie** de l'hôpital », 88,8% 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, 83,9% des patients ont trouvé leur **durée de séjour** bien adaptée, avec 58,1% ayant retrouvé un état de santé **suffisamment bon** pour rentrer à la maison. Une grande majorité des patients (85,4%) 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, résultat stable depuis 2007.