

SERVICE QUALITÉ DES SOINS
DIRECTION MÉDICALE ET QUALITÉ

RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION
DES PATIENTS HOSPITALISÉS
DANS LES HUG EN 2011

Août 2012

Ida Welle, 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 **huitième enquête** (2001, 2002, 2004, 2005, 2007, 2008, 2010, 2011).

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 à la question filtre, le groupe de questions concerné 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 2694 patients sortis des HUG entre le **15 mars et le 15 avril 2011** et éligibles pour l'enquête, 1699 patients ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli, soit un taux de réponse de **63%**.

En 2011, les proportions de réponses problématiques moyennes ont été de 36% pour « Soutien moral », 35% pour la dimension « Organisation de la sortie », 31% pour « Information spécifique en chirurgie », 30% pour « Respect de l'individu », 29% pour « Information au patient », 27% pour « Coordination du traitement », 25% pour « Information à la famille et aux proches », 18% pour « Bien-être physique », et 10% pour « Impression générale ».

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction Score pour l'ensemble des HUG en 2011



La **comparaison des enquêtes** depuis 2001 montre, dans l'ensemble, une **stabilité des scores des dimensions** au niveau de l'institution. Toutefois, comme pour 2008 et 2010, on note une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau des 3 dimensions **«Soutien moral»**, **«Coordination du traitement»** et **«Organisation de la sortie»**.

Au niveau de la dimension **«Soutien moral»**, l'item " si inquiétudes, facile d'en parler avec les médecins " présente 30% de réponses problématiques versus 26% en 2002 ($p=0.01$). Les valeurs problématiques pour les items " facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis " sont stables depuis 2008 (oscillant entre 31% et 35%). La question " totalement confiance aux infirmiers (ères) qui vous ont soigné à l'hôpital ? " est perçue comme problématique pour 43% des patients en 2011 contre 38% en 2002 ($p=0.01$)*.

Pour la dimension **«Respect de l'individu»** on note une amélioration significative au niveau de la question " les médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ", les réponses problématiques ayant fléchi à 22% en 2011 ($p=0.03$)*.

Au niveau de la dimension **«Information à la famille et aux proches»**, l'item " informations suffisantes à la famille pour votre rétablissement " demeure problématique pour 29% des patients interrogés ($p=0.007$)*.

Concernant la dimension **«Information au patient»**, 49% des 781 patients transitant par les urgences estiment qu'ils n'ont pas reçu toutes les informations dont ils avaient besoin sur leur état de santé ou sur leur traitement ($p=0.02$)*.

* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2011

La dimension «**Information spécifique en chirurgie**» semble moins problématique pour la partie « pré-opératoire » que pour la partie « post-opératoire ». Les deux questions concernant l'information que les patients reçoivent **avant** l'intervention montrent 15 et 19% de réponses problématiques, alors que les deux autres questions visant l'information reçue **après** l'intervention chirurgicale montrent une insatisfaction plus importante, avec 45 et 46% de réponses problématiques. Ces taux sont stables depuis 2001.

Au niveau de la dimension «**Bien-être physique**», l'item " temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide " a augmenté à 9% de valeurs problématiques. Presque un tiers des patients en 2011 (32%), tout comme en 2008 et 2010, n'ont pas " reçu l'aide pour manger, se laver etc. en temps voulu " (résultat en aggravation statistiquement significative depuis 2001, $p=0.02$).

Les dimensions «**Organisation de la sortie**» et «**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 un nombre de répondants supérieur à 20.

Outre les questions directement liées à la satisfaction par rapport aux soins médicaux, les participants à l'enquête 2011 ont été interrogés à propos de la «**carte de référents**», document mentionnant les noms du médecin et de l'infirmière responsables de leur suivi. En 2011, 28% des patients affirment avoir reçu une telle carte alors qu'en 2010 le taux était de 33%. Parmi ceux qui affirment avoir reçu la carte en 2011, 97% s'accordent à trouver la carte de référent " moyennement à très utile ".

En 2011, 74% des répondants affirment "**avoir eu un médecin responsable de leur suivi**", alors que seuls 53% déclarent "**avoir eu une infirmière responsable de leur suivi**". Cependant, ce résultat est en amélioration continue depuis 2005.

Le pourcentage de répondants déclarant avoir porté **un bracelet d'identification** durant tout le séjour est de 82% en 2011 alors qu'il était de 75% en 2007.

Dans le cas d'une **intervention chirurgicale planifiée**, 51% des 640 patients concernés ont dû attendre entre un et six mois, résultat en augmentation depuis 2007.

Depuis fin 2008, le **menu à choix** a été introduit dans tous les départements des HUG. En 2011, les patients sont 62% à avoir été informés du menu à choix, proportion inchangée par rapport aux années précédentes.

Au niveau des **prestations hôtelières**, la question sur la **propreté de la literie**, jugée excellente à 91% en 2010, n'a pas été reposée cette année.

La **propreté de la chambre** est jugée excellente à 81%. Une tendance à l'amélioration en ce qui concerne la **propreté des sanitaires** est notée, avec une baisse significative des réponses " pas du tout propre" (de 6% en 2004 à 3% en 2011). La **disponibilité des sanitaires** reste stable avec 96% des patients les trouvant "toujours disponibles" ou "souvent disponibles". Finalement, notons que le pourcentage de patients jugeant les **aspects hôteliers** excellents /très bons sont à la baisse en 2011 à 40% contre 53% en moyenne les années précédentes.

A la question spécifique sur "**comment était organisée votre sortie de l'hôpital**", 89% des répondants la trouvent "très bien organisée" à "moyennement organisée". Un peu plus d'un patient sur 10 rapportent 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, 83% des patients ont trouvé leur durée de séjour bien adaptée et 91% ont perçu leur propre état de santé suffisamment bon ("tout à fait ou en partie") le jour de leur sortie de l'hôpital. La grande majorité des patients (83%) a eu l'impression que l'hôpital leur a fourni tous les soins dont ils avaient besoin sans chercher à faire des économies. Ce résultat est stable depuis 2007.