

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

**RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION
DES PATIENTS HOSPITALISÉS
DANS LES HUG EN 2012**

Décembre 2013

Patricia Francis Gerstel et Pierre Chopard

Résumé

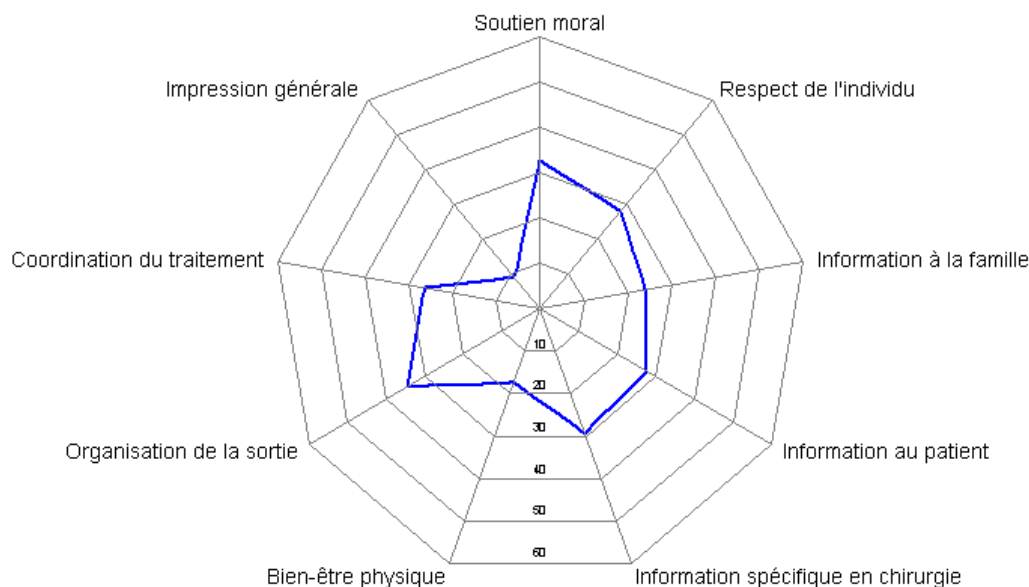
L'enquête de satisfaction des patients est conduite depuis 2001. Il s'agit de la **neuvième enquête** (2001, 2002, 2004, 2005, 2007, 2008, 2010, 2011 et 2012).

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 2337 patients sortis des HUG entre le 1^{er} octobre et le 30 octobre 2012, et éligibles pour l'enquête, 1431 patients ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli, soit un taux de réponse de **61%**.

En 2012, les proportions de réponses problématiques moyennes ont été de 34% pour la dimension « **Organisation de la sortie** », 33% pour « **Soutien moral** », 29% pour « **Information spécifique en chirurgie** », 28% pour « **Respect de l'individu** », 28% pour « **Information au patient** », 26% pour « **Coordination du traitement** », 24% pour « **Information à la famille et aux proches** », 17% pour « **Bien-être physique** », et 9% pour « **Impression générale** ».

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction Score pour l'ensemble des HUG en 2012



La **comparaison des enquêtes** depuis 2001 montre, dans l'ensemble, une **stabilité des scores des dimensions** au niveau de l'institution. Toutefois, comme pour les années précédentes, on note une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau des dimensions « **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 une tendance modérée mais statistiquement significative à l'aggravation depuis 2001.

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 diminué de 25% en 2001 à 21% en 2012 ($p=0.003$).

Pour la dimension « **Information au patient** », 46% des 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, résultat en aggravation depuis 2001 ($p=0.027$). Au niveau de l'admission, presque un patient sur cinq estime avoir attendu sans explication, résultat en aggravation depuis 2001 ($p=0.003$).

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 28% des patients interrogés ($p=0.01$).

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 18% de réponses problématiques, alors que les deux autres questions visant l'information reçue **après** l'intervention chirurgicale montrent une insatisfaction plus importante, avec 42 et 43% de réponses problématiques. Notons une tendance à une amélioration statistiquement significative pour l'item « explication sur l'utilité et les risques de l'opération » ($p=0.045$).

Au niveau de la dimension « **Bien-être physique** », l'item " temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide " a augmenté à 8% de valeurs problématiques. Presque un tiers des patients en 2012 (32%), tout comme les années précédentes, n'ont pas " reçu l'aide pour manger, se laver etc. en temps voulu" (résultat en aggravation statistiquement significative depuis 2001, $p=0.025$).

Les dimensions « **Organisation de la sortie** » et « **Coordination du traitement** » affichent plusieurs items en aggravation significative depuis 2001. Un patient sur cinq indique ne pas avoir reçu d'information sur la raison de suivre son traitement à domicile et presque un tiers répond ne pas avoir été suffisamment informé sur les effets indésirables potentiels (les deux résultats sont en aggravation statistiquement significative depuis 2001). Un quart des patients estime que le déroulement de leur admission était « pas du tout organisé » ou « moyennement organisé », résultat en aggravation statistiquement 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.