

SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES AUX HUG

Enquête
2015

Service qualité des soins, Direction médicale et qualité
Delphine Courvoisier, Delphine Berner, Stéphane Cullati, Patricia Francis Gerstel et Pierre
Chopard
Juin 2016



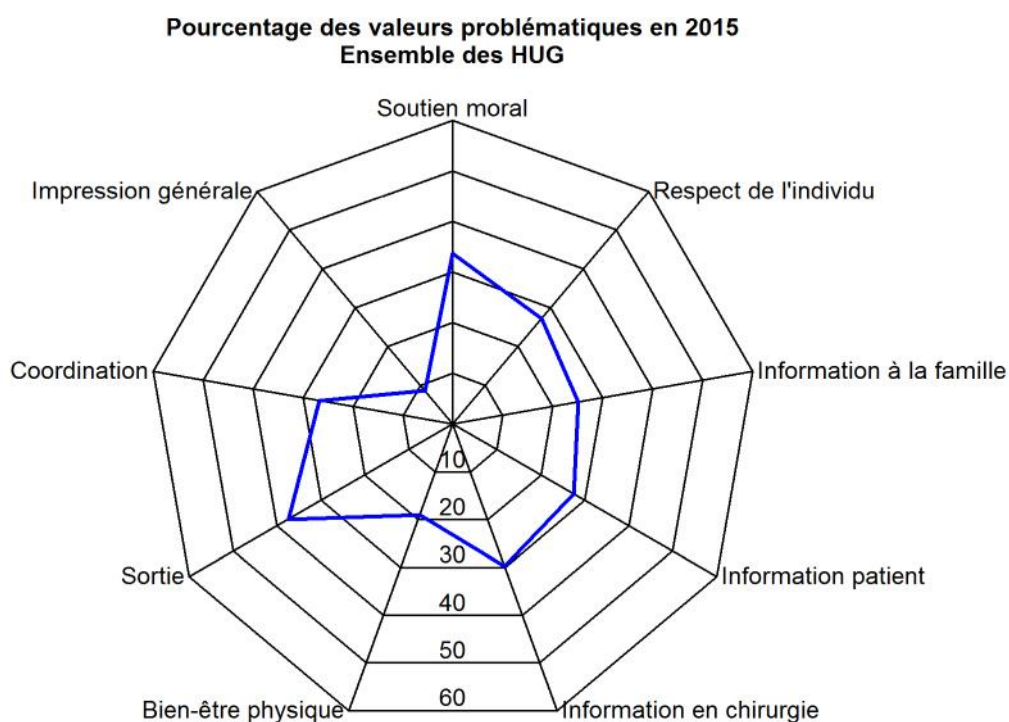
HUG Hôpitaux
Universitaires
Genève
L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.

Résumé

Le questionnaire évalue la satisfaction des patients à l'aide de 44 questions, groupées et analysées selon 9 dimensions de satisfaction. Pour chaque question, la proportion de réponses problématiques est calculée. Par exemple, les réponses à la question « *Comment étaient organisés les soins aux urgences ?* » : *Pas du tout organisés*, *Moyennement organisés*, *Très bien organisé*, sont regroupées en *Pas du tout ou moyennement organisés* et considérées comme problématiques.

Parmi les 2'676 patients sortis des HUG entre le 1^{er} octobre et le 31 octobre 2015, et éligibles pour l'enquête, 1'624 patients (taux de réponse : 60.7%) ont renvoyé leur questionnaire rempli.

Les moyennes des proportions de réponses problématiques ont été de 37.4% pour la dimension **Organisation de la sortie**, 33.6% pour le **Soutien moral**, 27.1% pour le **Respect de l'individu**, 27.5% pour l'**Information au patient**, 29.8% pour l'**Information spécifique en chirurgie**, 26.8% pour la **Coordination du traitement**, 25.1% pour l'**Information à la famille et aux proches**, 19.0% pour le **Bien-être physique** et 8.6% pour l'**Impression générale** (Figure).



Les scores des dimensions au niveau de l'institution sont relativement stables depuis 2011. Toutefois, on note une diminution statistiquement significative des valeurs problématiques concernant la **Coordination du traitement**, principalement liée à une amélioration du déroulement de l'admission, aux temps d'attente et à la ponctualité des examens prévus.

Nous présentons également les résultats de l'enquête de satisfaction **par service hospitalier**.