

**RÉSUMÉ DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION DES PATIENTS
HOSPITALISÉS AUX HUG
EN 2013**

Décembre 2014

Patricia Francis Gerstel et Pierre Chopard

Résumé

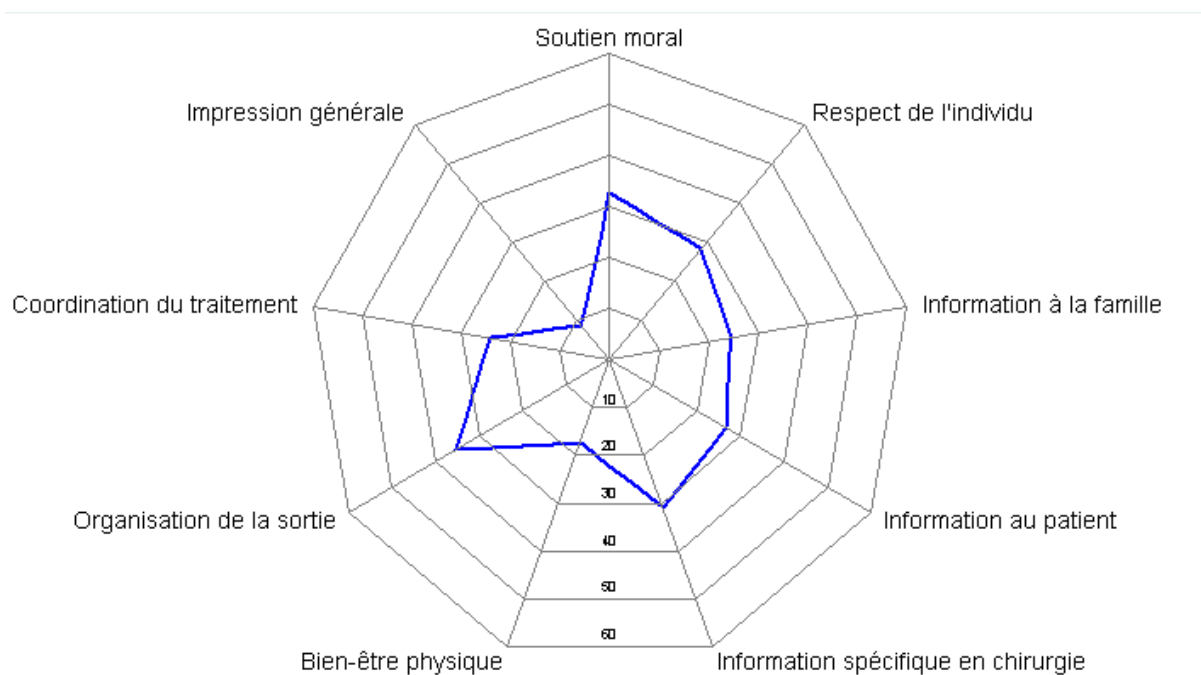
L'enquête de satisfaction des patients est conduite depuis 2001. Il s'agit de la **dixième enquête** (2001, 2002, 2004, 2005, 2007, 2008, 2010, 2011, 2012 et 2013).

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 2516 patients sortis des HUG entre le 1^{er} octobre et le 31 octobre 2013, et éligibles pour l'enquête, 1550 patients ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli, soit un taux de réponse de **62%**.

En 2013, les proportions de réponses problématiques moyennes ont été de 35% pour la dimension « **Organisation de la sortie** », 33% pour « **Soutien moral** », 31% pour « **Information spécifique en chirurgie** », 28% pour « **Respect de l'individu** », 27% pour « **Information au patient** », 25% pour « **Information à la famille et aux proches** », 24% pour « **Coordination du traitement** », 17% pour « **Bien-être physique** », et 9% pour « **Impression générale** ».

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2013 Ensemble des HUG



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** », presque un tiers des patients ne trouvent pas toujours quelqu'un parmi le personnel à qui parler (item « est-ce qu'il vous a été facile de trouver, parmi le personnel de l'hôpital, quelqu'un à qui parler de vos soucis »). De plus, seulement 59% des patients ont totalement confiance dans leur infirmières et 66% dans leur médecins. 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 22% en 2013 ($p : 0.001$).

Pour la dimension « Information au patient », 44% 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 comparable aux années précédentes. Au niveau de l'admission, presque un patient sur cinq estime avoir attendu sans explication, résultat en aggravation depuis 2001 ($p=0.002$). Notons une amélioration au niveau de l'item « est-ce qu'un(e) médecin ou un(e)infirmier(e) vous a expliqué les résultats de vos principaux examens

d'une façon qui vous a paru claire ? » qui passe de 36% de valeurs problématiques en 2001 à 32% en 2013 (p=0.042).

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=0.011).

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 20% de réponses problématiques, alors que les deux autres questions visant l'information reçue **après** l'intervention chirurgicale montrent une insatisfaction plus importante, avec 43 et 44% de réponses problématiques.

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 2013 (30%), tout comme les années précédentes, n'ont pas « reçu l'aide pour manger, se laver etc. en temps voulu ».

Les dimensions « **Organisation de la sortie** » et « **Coordination du traitement** » affichent plusieurs items en aggravation significative depuis 2001. Presqu'un patient sur cinq indique ne pas avoir reçu d'information sur la raison de suivre son traitement à domicile et plus d'un tiers répondent ne pas avoir été suffisamment informé sur les effets indésirables potentiels (les deux résultats sont en aggravation statistiquement significative depuis 2001). Presqu'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. Près d'un tiers des patients disent avoir attendu lors de l'admission, sans raison apparente, avant d'aller dans leur chambre, résultat également en aggravation 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.