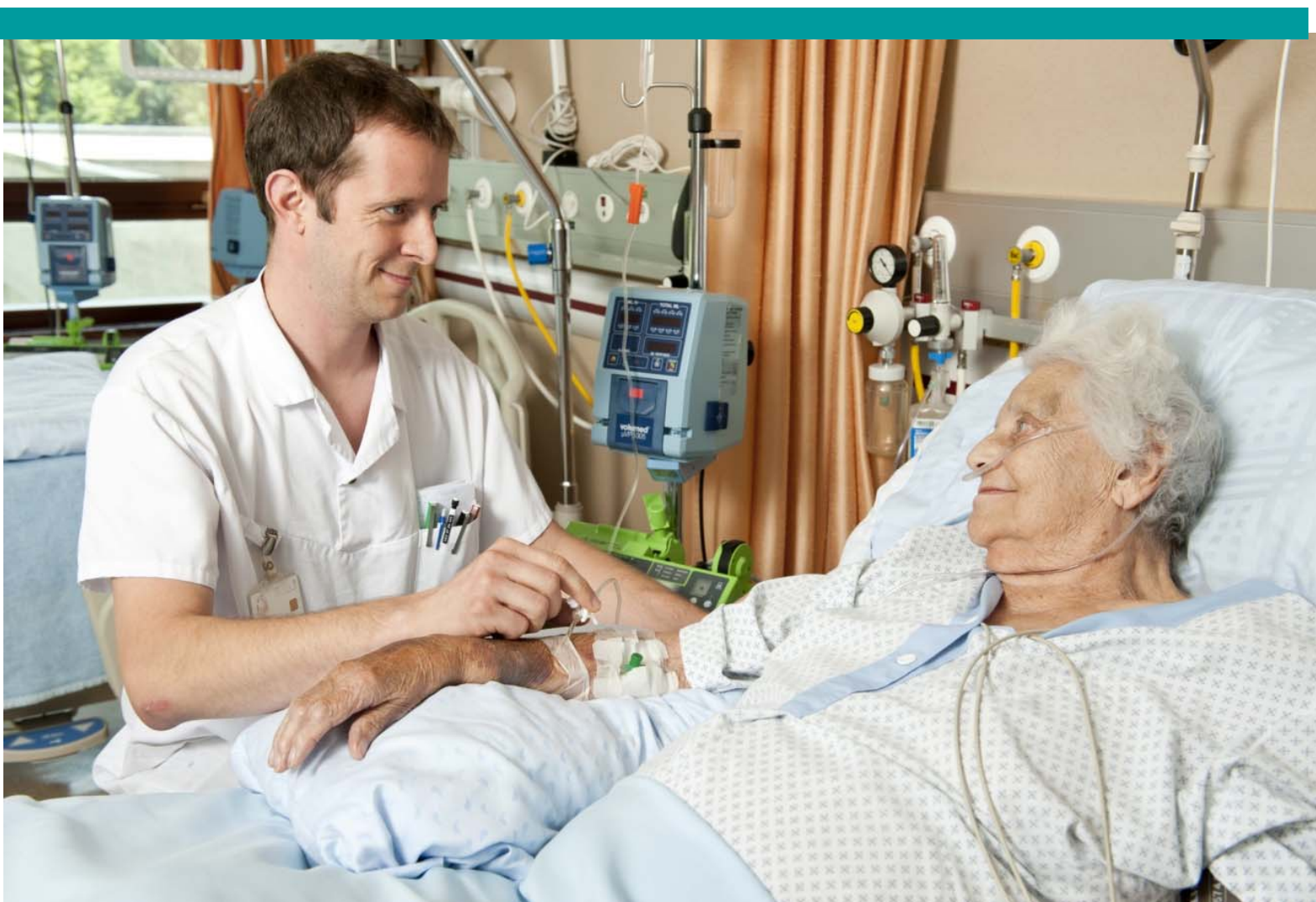


# SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISÉS AUX HUG

---

Enquête  
2014

Service Qualité des soins, Direction médicale et qualité  
Patricia Francis Gerstel, Jennifer Pisteur, Delphine Courvoisier et Pierre Chopard



## Résumé

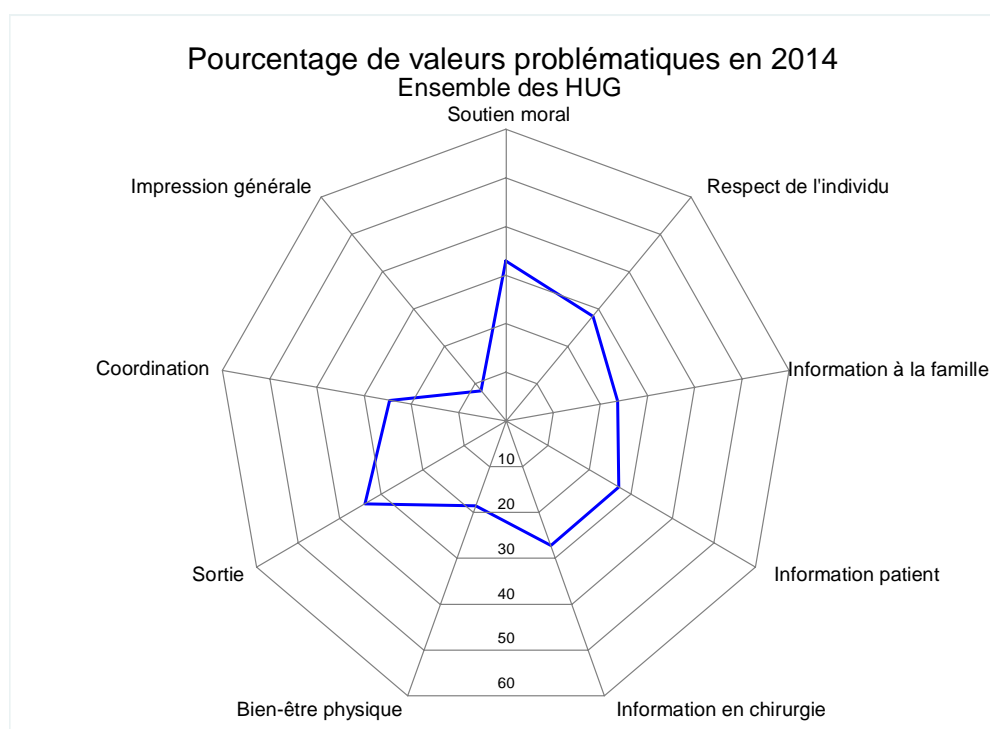
L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés au sein des HUG en 2014 est la onzième enquête de ce type effectuée dans notre établissement

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 2667 patients sortis des HUG entre le 1<sup>er</sup> octobre et le 31 octobre 2014, et éligibles pour l'enquête, 1634 patients ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli, soit un taux de réponse de **61%**.

**En 2014, les proportions de réponses problématiques moyennes ont été de 34%** pour la dimension « **Organisation de la sortie** », 33% pour « **Soutien moral** », 28% pour « **Respect de l'individu** », 27% pour « **Information au patient** », 27% pour « **Information spécifique en chirurgie** », 25% pour « **Coordination du traitement** », 24% pour « **Information à la famille et aux proches** », 19% pour « **Bien-être physique** » et 8% pour « **Impression générale** ».

## Pourcentages des valeurs problématiques pour l'ensemble des HUG par dimension de satisfaction en 2014



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 de la dimension « **Organisation de la sortie** ». Au contraire la dimension « **Information spécifique en chirurgie** » enregistre une diminution statistiquement significative des valeurs problématiques. De même, la dimension « **Respect de l'individu** » s'améliore légèrement depuis 2001. Au niveau de cette dernière dimension, on note une amélioration significative relatif à la question « les médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là » (25% de valeurs problématiques en 2001 et 19% en 2014 ;  $p < 0.001$ ).

La dimension « **Soutien moral** » enregistre des valeurs problématiques élevés (à 33%) et 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 60% des patients ont totalement confiance dans leur infirmières et 64% dans leurs médecins.

Pour la dimension « **Information au patient** », 43% 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, 16% des patients estiment avoir attendu sans explication, résultat en légère aggravation depuis 2001 ( $p=0.021$ ). Plus d'un tiers des patients n'ont pas eu d'explications claires quant aux résultats des examens pratiqués pendant leur séjour.

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 ( $p=0.031$ ) et 33% n'ont pas eu suffisamment d'occasions pour parler aux médecins.

Comme les années précédentes, la dimension « **Information spécifique en chirurgie** » semble moins problématique pour la partie « pré-opératoire » que pour la partie « post-opératoire ». Notons une amélioration significative au niveau de cette dimension, en particulier pour les items « explications données sur l'utilité et les risques de l'opération », « comment se sentir après l'opération » et « comment s'est passée l'opération ». Les deux dernières questions visant l'information reçue **après** l'intervention chirurgicale montrent une insatisfaction plus importante (de 40% à 42% de valeurs problématiques) que celles concernant l'information **avant** l'opération (entre 11% et 16% de valeurs problématiques).

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. Près d'un tiers des patients, tout comme les années précédentes, ne sont pas satisfaits de « l'aide reçue pour manger, se laver etc. en temps voulu ».

La dimension « **Organisation de la sortie** » affiche plusieurs items en aggravation significative depuis 2001. 18% des patients indiquent ne pas avoir reçu d'information sur la raison du suivi du traitement à domicile et presque un tiers répondent ne pas avoir été suffisamment informé sur les effets indésirables potentiels (les deux résultats sont en aggravation statistiquement significative depuis 2001). 44% des patients répondent ne pas avoir été informé sur les signes d'alertes à surveiller une fois rentré chez eux, résultat en aggravation depuis 2001. Au niveau de la dimension « **Coordination du traitement** », presque un quart des patients estime que le déroulement de leur admission était « pas du tout organisé » ou « moyennement organisé ». Plus d'un tiers des patients disent avoir attendu lors de l'admission, sans raison apparente, avant d'aller dans leur chambre.

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 ou égal à 20.