



UNITE QUALITE DES SOINS

DIRECTION MEDICALE

**Satisfaction des patients
hospitalisés dans les HUG
en 2001**

Novembre 2001

Patrick Bovier, Véronique Kolly & Thomas Perneger

Sommaire

| | |
|---|----|
| Sommaire | 2 |
| Remerciements | 4 |
| Résumé | 5 |
| Introduction | 6 |
| Méthode..... | 8 |
| Type d'étude et choix des participants | 8 |
| Contenu du questionnaire et envoi | 9 |
| Saisie et analyses statistiques des données | 9 |
| Résultats..... | 11 |
| Déroulement de l'enquête et taux de réponse..... | 11 |
| Caractéristiques des patients ayant participé à l'enquête de satisfaction | 14 |
| Biais de réponse | 14 |
| Situations problématiques..... | 17 |
| Soutien moral durant le séjour | 17 |
| Respect de l'individu | 17 |
| Information à la famille et aux amis..... | 17 |
| Information durant le séjour | 17 |
| Information spécifique au traitement (intervention chirurgicale) | 17 |
| Bien-être physique | 18 |
| Organisation de la sortie | 18 |
| Coordination du traitement..... | 18 |
| Impression générale..... | 19 |
| Analyses par dimension de la satisfaction..... | 25 |
| Caractéristiques de patients associées avec la satisfaction..... | 27 |
| Analyse des commentaires des patients | 34 |
| Satisfaction et délai de réponse..... | 36 |
| Complications et problèmes survenus lors du séjour | 38 |

| | |
|--|----|
| Complications et qualité des soins | 39 |
| Actions à mener en priorité | 41 |
| Discussion | 43 |
| Annexes..... | 1 |
| Annexe 1 Questionnaire d'évaluation du séjour hospitalier..... | 1 |
| Annexe 2 : Liste des codes des établissements ayant servi à identifier les transferts à l'intérieur des HUG | 1 |
| Annexe 3 : Thermomètre frontal à cristaux thermo-sensibles | 2 |
| Annexe 4 : Carte de rappel envoyé une semaine après chaque envoi..... | 2 |
| Annexe 5 : Lettres de couverture pour les groupes avec ou sans thermomètre..... | 3 |
| Annexe 6 : Distribution des réponses par question des 1'518 questionnaires de l'enquête de satisfaction..... | 1 |
| Annexe 7 : Exemple de commentaires négatifs des patients..... | 1 |
| Annexe 8 : Exemple de commentaires neutres des patients | 5 |
| Annexe 9 : Exemple de commentaires positifs des patients | 6 |

Remerciements

M. H. Verdel et M. D. Aebischer pour la préparation des fichiers d'adresses.

M. Croci pour l'impression et la préparation du matériel nécessaire à l'enquête.

Les Docteurs M. Boulvain et O. Irion pour avoir vérifié les critères d'éligibilité des patientes hospitalisées à la clinique de Gynécologie-obstétrique.

M. B. Bianchi pour la mise sous pli et l'impression des enveloppes.

Mme C. Castella pour le suivi des retours et la prise en charge des appels téléphoniques des participants à l'enquête.

Mme I. Caccia et A. Reffet pour la mise à disposition des thermomètres frontaux.

Résumé

Le but principal de ce travail était d'assurer la conformité des HUG avec la convention qualité entre fournisseurs de soins hospitaliers et assureurs, qui repose sur la mise en place d'un système d'indicateurs de la qualité des soins, parmi lesquels figure dès 2001 la satisfaction des patients. Afin de pouvoir se comparer aux différents hôpitaux universitaires suisses, le choix des HUG s'est porté sur le questionnaire de satisfaction des patients développé par PICKER.

Parmi les 2'156 patients sortis des HUG au mois de mars 2001 et éligibles pour l'enquête, 1'518 ont répondu à l'enquête de satisfaction après 3 envois, soit un taux de réponse de 70%.

Les questions en relation avec l'organisation de la sortie, l'information à la famille et aux amis et le soutien moral montrent dans près de 40% des valeurs problématiques. Les questions portant sur l'information au patient, l'information spécifique lors d'intervention chirurgicale, le bien-être physique (comprenant également la prise en charge de la douleur) et le respect de l'individu posent problème dans un tiers des cas, et les questions sur la coordination du traitement dans un quart des cas en moyenne. Les questions en relation avec l'impression générale de l'institution ne posent problème que dans 1 cas sur 10, mais ce « bon » résultat est lié au format de réponse à ces questions.

Après ajustement pour l'âge, le sexe, la nationalité, le niveau de formation professionnelle, la notion d'hospitalisation au cours des 6 derniers mois, l'état de santé (niveau de l'affect, amélioration de l'état de santé) et la qualité de vie en dehors de la santé, les patients sortant des départements de gériatrie et de psychiatrie ont plus de valeurs problématiques pour les questions ayant trait à l'information au patient. Par ailleurs, l'information à la famille et aux amis est jugée moins satisfaisante dans le département de chirurgie. Les questions en relation avec la coordination du traitement révèlent moins de valeurs problématiques dans les départements de gynécologie-obstétrique et Neuclid. Enfin l'impression générale du séjour aux HUG est la plus satisfaisante en gynécologie-obstétrique.

Plus de la moitié des patients déclarent avoir eu mal durant leur séjour et 72% ont reçu un traitement contre la douleur sur plusieurs jours. Un peu plus de la moitié des patients déclarent avoir reçu des informations sur la douleur de manière satisfaisante et seul un tiers des patients ayant eu des douleurs signale l'utilisation régulière d'outil d'évaluation de la douleur. Un quart des patients déclarent que leur traitement contre la douleur n'a pas été modifié lorsque celui-ci n'était pas suffisant et une personne sur 10 estime ne pas avoir reçu assez d'antalgique lors de son séjour. Enfin un tiers des patients trouvent que globalement leurs douleurs n'ont pas été bien soulagées lors de leur séjour.

Devant ces différents constats, il semble nécessaire de réagir et de mettre en place une stratégie institutionnelle pour améliorer la situation actuelle. Les résultats de cette enquête pourront servir de référence pour juger de l'effet des mesures qui seraient prises dans un avenir proche.

Introduction

Le but principal de ce travail était d'assurer la conformité des HUG avec la convention qualité entre fournisseurs de soins hospitaliers et assureurs (article 77 de l'OAMal), qui repose sur la mise en place d'un système d'indicateurs de la qualité des soins, parmi lesquels figure dès 2001 la satisfaction des patients. Même si la satisfaction ne couvre pas tous les aspects importants de la qualité des soins, le taux de satisfaction des patients est un indicateur largement accepté de la qualité des prestations.

Le concordat des assurances suisses (santésuisse, anciennement CAMS) et l'association suisse des hôpitaux (H+ - les Hôpitaux suisses) ont approuvé plusieurs questionnaires mesurant la satisfaction des patients. Afin de pouvoir se comparer aux différents hôpitaux universitaires suisses, le choix des HUG s'est porté sur le questionnaire PICKER¹. Il s'agit d'un instrument agréé par santésuisse et H+ et déjà largement utilisé dans le monde. En Suisse, il est déjà utilisé dans le canton de Zurich (anciennement projet LORAS, actuellement « Verein Outcome »). Il a également été utilisé dans le cadre d'une étude de satisfaction au CHUV et aux HUG en 1999, comparant les performances de 4 questionnaires de satisfaction différents, et dans les hospices vaudois au printemps 2001².

Ce questionnaire est composé de 44 questions évaluant la satisfaction des patients, précédés de 4 questions filtres (par exemple : « Avez-vous eu mal pendant votre hospitalisation ? »). De plus, y figurent 2 questions descriptives sur la douleur et une question ouverte sur les améliorations possibles pour la qualité du service et des soins (voir annexe 1).

Les questions évaluant la satisfaction des patients portent sur :

- Le service d'urgences (2)
- Le déroulement de l'admission (4)
- Les médecins (7)
- Les infirmières (6)
- Le personnel de l'hôpital en général (10)
- La prise en charge de la douleur (3)
- Les opérations chirurgicales (4)
- La préparation du retour à la maison (5)
- L'impression générale de l'établissement de soins (3)

La plupart des questions se rapportent à des éléments précis et factuels du séjour hospitalier (par exemple : comment étaient organisés les soins aux urgences ?), avec des modalités de réponse adaptées à chaque question (par exemple : Pas du tout organisé vs. Moyennement organisé vs. Très bien organisé. Pour chacune de ces questions, il existe un algorithme de codage, développé par Picker Institute, qui permet d'établir la proportion de réponses problématiques. Pour reprendre l'exemple sur l'organisation des soins aux urgences, les réponses « Pas du tout organisés » et « Moyennement organisés » sont

¹ www.pickereurope.org

² Cathieni F, Di Florio V, Picard-Kossovsky M, Perneger T, Burnand B. Projet qualité hôpitaux universitaires de Genève – Hospices cantonaux. Evaluation comparative de 4 questionnaires de satisfaction des patients hospitalisés. Lausanne : Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 2001 (Raisons de santé, 61).

regroupées et considérées comme problématiques. Le résultat est donc exprimé en proportion de réponses problématiques par question. Pour certaines questions, les modalités de réponse reflètent une situation qui ne s'est pas produite (par exemple : « Je ne suis pas passé aux urgences »). Dans ce cas, la question ne s'applique pas à cette personne et elle n'est donc pas prise en compte. Ceci a comme conséquence que le dénominateur, ou le nombre de personnes pour lequel la question s'applique, varie pour chaque question. Les questions « filtre » (passage par le service des urgences, eu mal durant le séjour, opération chirurgicale) ont comme conséquence des sauts de question. Dès lors, les valeurs problématiques pour ces questions ne sont calculées que lorsque le filtre ne s'applique pas.

Dix questions portant sur des caractéristiques personnelles des patients (âge, sexe, formation, état de santé, qualité de vie perçue) et qui peuvent être associées à la satisfaction, font également partie du questionnaire afin de pouvoir ajuster les résultats (ajustement de « casemix »). Ces différentes questions ont été choisies en fonction d'une analyse préliminaire des résultats de l'enquête effectuée en 1999 aux HUG.

Finalement, plusieurs questions ont été rajoutées pour répondre à diverses préoccupations. Une première question évaluait le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité lors du séjour aux HUG. Six autres questions ont été élaborées par le groupe de travail chargé du programme transversal « douleur », en complément de celles déjà existantes dans le questionnaire Picker, afin de mieux évaluer les besoins en matière de prise en charge liés à ce problème. Des questions spécifiques, au nombre de 35, ont également été ajoutées pour déterminer la fréquence d'un certain nombre de complications et problèmes (par exemple : réaction allergique à un médicament, perte ou vol d'effets personnels), dans le cadre des priorités définies par la direction générale des HUG et portant sur la sécurité des patients. Une autre question supplémentaire s'intéressait aux priorités pour les HUG en cas de ressources financières supplémentaires (par exemple : améliorer la qualité des repas, développer la recherche médicale de pointe, améliorer le confort des chambres).

En tout, 43 questions supplémentaires ont été rajoutées portant sur :

- Le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité (1)
- L'évaluation et le traitement de la douleur lors du séjour (6)
- Les complications et problèmes survenant au cours du séjour (35)
- Les priorités pour l'hôpital en cas de budget supplémentaire (1)

Le questionnaire envoyé aux patients se trouve à la fin de ce rapport (Annexe 1).

Méthode

Type d'étude et choix des participants

Il s'agit d'une enquête transversale, par questionnaire auto-administré, destinée à tous les patients âgés de 18 ans et plus, résidant en Suisse et sortis vivants des HUG (comprenant HC, maternité, ophtalmologie, Beau-Séjour, Belle-Idée, CESCO et Loëx) entre le 1 et le 31 mars 2001.

Ces personnes ont été identifiées à partir des bases de données administrative de l'hôpital cantonal (M. D. Aebischer) et de Belle-Idée (M. H. Verdel). Deux listes distinctes ont été obtenues, comprenant les informations suivantes pour chaque patient : nom, prénom, sexe, adresse, code postal, localité, date de naissance, nationalité, date d'entrée dans les HUG, date de sortie, service hospitalier lors de la sortie, et destination de sortie.

2'169 patients sortant de l'HC, la maternité, la clinique d'ophtalmologie et Beau-Séjour ont été identifiés, ainsi que 621 patients sortant des établissements de Belle-Idée, du CESCO et de Loëx, soit 2'790 personnes (Tableau 1). Dix-neuf patients sortis en dehors des dates fixées pour l'enquête ont été exclus, de même que 230 patients transférés au sein des HUG (voir Annexe 2), 36 patients qui ne sont restés qu'un seul jour aux HUG et 74 patients qui avaient effectué une deuxième sortie durant cette période. Nous nous sommes également assurés qu'aucune mère d'enfant décédé à la naissance ne participe à l'enquête, en établissant une liste de toutes les patientes sorties de la maternité pendant le mois de mars 2001 et en demandant aux médecins responsables (Dr M. Boulvain et O. Irion) d'identifier les mères dont les enfants seraient décédés.

Tableau 1. Sélection des participants à l'enquête de satisfaction HUG 2001.

| | | |
|---|--------------|-------------|
| Nombre de patients obtenus pour l'HC | 2'169 | 77.7% |
| Nombre de patients obtenus pour Belle-Idée | 621 | 22.3% |
| Nombre total de patients identifiés à partir des bases de données administratives | 2'790 | 100% |
| Patients sortis en dehors des dates limites (1-31 mars 2001) | 19 | 0.7% |
| Patients transférés à l'intérieur des HUG ou vers une institution psychiatrique | 230 | 8.2% |
| Durée de séjour de 1 jour | 30 | 1.1% |
| Patients ayant effectués deux sorties (« doublons ») | 74 | 2.7% |
| Mères d'un bébé décédé ou mort-né | 0 | 0.0% |

Suite à ces exclusions, 2'437 patients ont été inclus dans la liste d'adresse pour l'enquête de satisfaction conduite au mois de mai 2001.

Contenu du questionnaire et envoi

Le questionnaire Picker, traduit par A. Leplège et A. Giraud, a été utilisé. Quelques modifications de mise en page ont été nécessaires dans le chapitre « Douleur », pour permettre l'intégration des questions supplémentaires à ce sujet. Ces questions supplémentaires (voir Annexe 1, questions 33, 34, 35, 36 et 37) sur la douleur ont été développées par un groupe d'experts, composés de différents praticiens spécialisés dans ce domaine. Une question supplémentaire a également été rajoutée dans la section « Impression générale » (question 55), portant sur le sentiment de sécurité lors du séjour aux HUG.

Les autres questions ajoutées ont été pré-testées lors d'entretiens auprès de plusieurs groupes de patients hospitalisés, afin de s'assurer de leur bonne compréhension et lisibilité. Des modifications ont été nécessaires, en particulier en ce qui concerne la formulation des complications et problèmes survenus lors du séjour hospitalier (simplification des énoncés, mise en caractère gras des formulations négatives) et des modalités de réponse pour le choix des priorités (choix limité à 3, sans ordre prioritaire).

Des consignes pour l'administration du questionnaire ont été intégrées au début du questionnaire, en donnant la possibilité aux non-répondants d'indiquer s'ils ne parlaient pas le français, si leur état de santé ne leur permettait pas de répondre ou s'ils ne souhaitaient simplement pas participer à l'enquête.

Afin de déterminer les modalités optimales pour conduire ce type d'enquête, les différents patients ont été répartis aléatoirement en 4 groupes, afin de tester l'influence d'une enveloppe-retour timbrée et/ou d'un « cadeau » sur le taux de participation à l'enquête. Une récente étude montre en effet que l'emploi d'enveloppe réponse affranchie au moyen d'un timbre, plutôt que l'affranchi commercial-réponse, permet d'améliorer le taux de participation à des enquêtes de ce type. Comme cadeau de remerciement, nous avons utilisé un petit thermomètre frontal à cristaux liquide au format de carte de crédit et développé par le service communication des HUG (voir Annexe 3). Le but de cette démarche étant de déterminer la stratégie d'envoi permettant d'obtenir un taux de réponse minimal de 65% avec un minimum de rappel. Après le 1^{er} envoi, une analyse intermédiaire a permis de déterminer la stratégie la plus efficace, qui a été alors appliquée à tous les patients lors des envois suivants. D'autre part, une carte de rappel a été envoyée systématiquement à tous les patients une semaine après chaque envoi, cette mesure ayant déjà fait la preuve de son efficacité (voir Annexe 4). Des lettres de couverture différenciées selon la présence ou non du thermomètre frontal accompagnaient également chaque envoi (voir Annexe 5).

Saisie et analyses statistiques des données

Les questionnaires ont été saisis deux fois par des opérateurs professionnels (DataConversion SA) et les commentaires libres codés par nous-mêmes selon une grille préétablie.

Les patients dont l'adresse était inconnue selon la Poste, ayant mentionné sur le questionnaire vide qu'ils ne comprenaient pas le français ou qu'ils se considéraient en trop mauvais état de santé ont été jugés inéligibles et exclus des analyses.

L'influence de l'enveloppe timbrée et du thermomètre frontal sur le taux de réponse a été analysée en calculant les taux de réponse dans les différents groupes après le premier envoi.

Le biais de participation a été également analysé en étudiant les caractéristiques socio-démographiques des patients (âge, sexe, nationalité) et les caractéristiques du séjour (département, durée, lieu de sortie) des répondants et non-répondants. L'influence combinée de ces différents facteurs a été analysée au moyen de modèles de Cox.

Pour chacune des 44 questions évaluant la satisfaction des patients, nous avons calculé la proportion de réponses problématiques, en fonction de l'algorithme de codage développé par Picker Institute. Il est également proposé de regrouper ces différentes questions en 9 différentes dimensions de la satisfaction : soutien moral, respect de l'individu, information, information spécifique au traitement (chirurgie), famille et amis, bien-être physique, organisation de la sortie, coordination du traitement et impression générale. Le score que l'on obtient correspond au pourcentage de valeurs problématiques ou non satisfaisantes pour chacune de ces dimensions (par exemple : un score de 20% pour « soutien moral » signifie qu'une question avait une valeur problématique sur les 5 questions de cette dimension). L'établissement de ces scores permet d'explorer plus aisément les différences entre des sous-groupes de patients, en calculant des pourcentages moyens de valeurs problématiques pour chacune des 9 dimensions.

Les proportions de valeurs problématiques pour chacune des questions du questionnaire Picker ont été détaillées pour les différents départements (médecine, gériatrie, chirurgie, psychiatrie, Neulid et gynéco-obstétrique). Nous n'avons pas analysé les différences entre les différents services (cliniques, divisions), car la taille de l'échantillon ne le permettait pas sur le plan statistique.

L'influence du délai de réponse sur les mesures de la satisfaction a été analysée en stratifiant les répondants en différents groupes selon la date de réception de leur questionnaire et en étudiant leurs scores moyens des différents domaines de satisfaction.

Finalement, nous avons développé un modèle d'ajustement de « casemix », après sélection de caractéristiques personnelles des patients (âge, sexe, lieu de naissance, nationalité, niveau d'éducation, état de santé, niveau de l'affect, hospitalisation au cours des 6 derniers mois, amélioration de l'état de santé, qualité de vie en dehors de la santé) associées avec la satisfaction. L'analyse des proportions moyennes de valeurs problématiques et les tests de tendance linéaire (trend tests) ont été utilisés à cet effet. Les caractéristiques des patients associées de manière significative et interprétable ont été utilisées pour le modèle d'ajustement de « casemix » entre les différents départements. Un modèle d'ajustement distinct a été construit pour chacune des 9 dimensions du questionnaire Picker (« general linear model »).

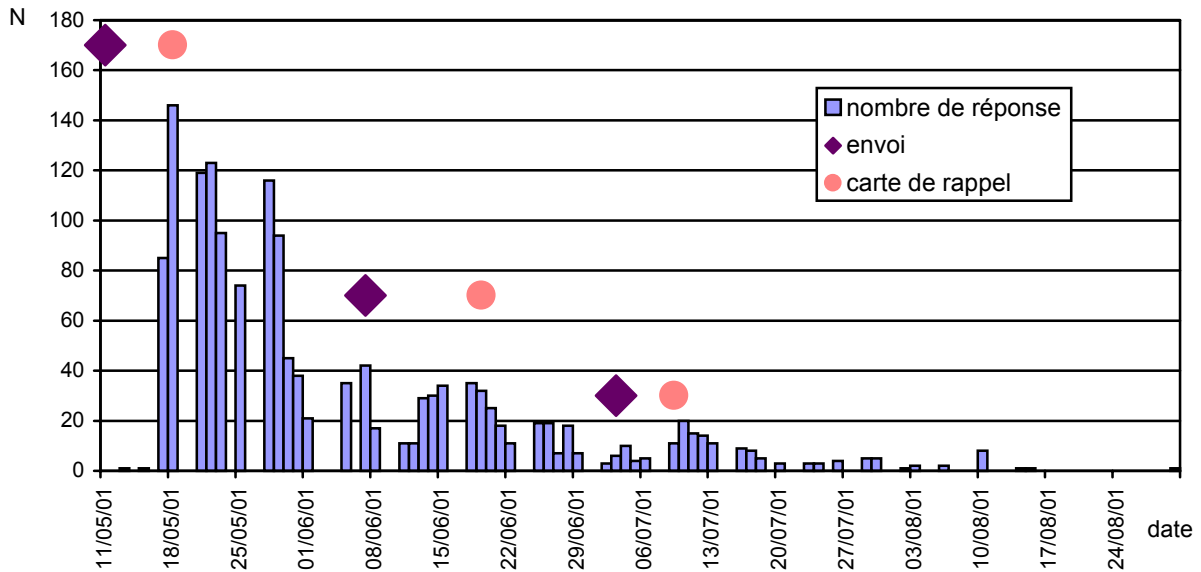
Une analyse par la maison Picker Europe est en cours. Son objectif est de comparer les résultats des HUG aux résultats d'autres établissements suisses (« benchmarking »).

Résultats

Déroulement de l'enquête et taux de réponse

Le premier envoi a été effectué le 11 mai 2001, avec des rappels le 7 juin et le 3 juillet (Figure 1). Des cartes de rappels ont été envoyées une semaine environ après chaque envoi. Le recueil des questionnaires a été interrompu à fin août 2001.

Figure 1. Distribution des retours des questionnaires, enquête de satisfaction HUG 2001.



Parmi les 2'437 patients, 51 ont été exclus en raison de leur décès, 72 n'ont pas reçu le questionnaire (adresse inconnue), 29 ne parlaient pas le français et 129 se considéraient en trop mauvais état de santé pour répondre (Tableau 2). Sur les 2'156 patients restants, 1'518 ont répondu à l'enquête, soit un taux de réponse de 70%.

Tableau 2. Déroulement de l'enquête de satisfaction HUG 2001.

| | | |
|--|--------------|----------------|
| Patients auxquels les questionnaires ont été envoyés | 2'437 | 87.3%* |
| Patient décédé | 51 | 2.1% |
| Adresse inconnue | 72 | 3.0% |
| Ne parle pas le français | 29 | 1.2% |
| Se considère en trop mauvais état de santé pour répondre | 129 | 5.3% |
| Patients éligibles | 2'156 | 88.5% |
| Nombre de questionnaires reçus | 1'518 | 70.4%** |













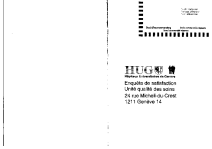
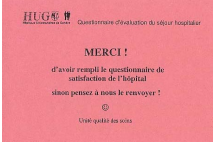


* : par rapport au nombre de patients identifiés dans les bases de données administratives.

** : par rapport au nombre de patients éligibles.

L'utilisation de l'enveloppe retour timbrée, accompagné ou non du thermomètre, a été marquée par un taux de réponse plus important de 3-4% après le 1^{er} envoi par rapport au groupe contrôle (Tableau 3), mais cette différence n'était pas significative (Log-rank test : $p=0.41$). L'utilisation du thermomètre seul a été également associée avec un taux de réponse légèrement plus important par rapport au groupe témoin. En raison des coûts additionnels non négligeable du thermomètre et d'un effet modeste, nous avons choisi d'utiliser pour tous les envois suivants seulement l'enveloppe timbrée.

Si à l'avenir on désire réduire les frais d'enquête, une stratégie d'envoi utilisant les cartes de rappel systématiques et les enveloppes timbrées permettrait d'atteindre un taux de réponse de 65% sans pratiquer un deuxième rappel.

Tableau 3. Déroulement des différents envois de l'enquête de satisfaction HUG 2001 et taux de réponse après chacun des envois.

| Date | 11 mai 2001 | 18 mai 2001 | 7 juin 2001 | 19 juin 2001 | 3 juillet 2001 | 9 juillet 2001 | |
|------------------------|---|---|---|---|--|---|---|
| Groupe | Envoi aux patients éligibles (N=2156) | Carte de rappel | Taux de réponse 1 ^{er} envoi (%) | 1 ^{er} rappel (N=1104) | Taux de réponse 1 ^{er} rappel (%) | 2 ^{ème} rappel (N=775) | Taux de réponse 2 ^{ème} rappel (%) |
| Timbre et thermomètre |  |  | 51.0 |  | 64.7 |  | 70.6 |
| Timbre seul |  |  | 49.9 |  | 66.8 |  | 72.1 |
| Thermomètre seul |  |  | 48.0 |  | 63.0 |  | 69.9 |
| Rien (groupe témoin) |  |  | 46.2 |  | 61.6 |  | 69.0 |
| Taux de réponse global | | | 48.8 | | 64.1 | | 70.4 |

Caractéristiques des patients ayant participé à l'enquête de satisfaction

Avant de commencer les analyses descriptives, nous avons essayé de voir dans quelle mesure les personnes qui avaient rempli les questionnaires correspondaient bien aux personnes éligibles pour l'enquête. Pour ce faire, nous avons comparé l'âge et le sexe obtenus à partir des données administratives des HUG, avec les données obtenues par le questionnaire. En acceptant une fourchette de plus ou moins une année sur la différence d'âge, 14 personnes avaient des valeurs qui ne concordaient pas pour l'âge et 10 pour le sexe. Dix-huit personnes avaient l'une ou l'autre, ce qui représente 1.2% de tous les questionnaires. Nous avons également regardé si ces différences étaient associées aux réponses de la question 69, qui demandait si la personne dont le nom figuraient sur l'enveloppe avait rempli le questionnaire. Seule une personne avait des valeurs discordantes pour l'âge et le sexe et le nom, soit 0.07% des répondants. Nous avons donc utilisé tous les questionnaires reçus pour la suite des analyses.

Les répondants sont âgés en moyenne de 56 ans (écart-type : 19.5 ; quartiles : 39-57-72 ; min. 18 ans, max. 98 ans). La majorité sont des femmes (N=852, 56%). Sur le plan des nationalités, les Suisses sont majoritaires (N=996, 66%), suivis des européens de la Communauté européenne (N=389, 25%). Le plus grand nombre de répondants était hospitalisé dans le département de chirurgie au moment de leur sortie (N=467, 31%), 410 (27%) dans le département de médecine interne, 240 (15%) dans le département de Neuclid, 213 (14%) dans le département de gynécologie-obstétrique, 100 (7%) dans le département de psychiatrie et 88 (6%) en gériatrie (incluant 8 patients sortis de l'hôpital de Loëx). La durée de séjour moyenne des répondants est de 13.2 jours (écart-type : 21.2 ; quartile : 4-7-14 ; min. 2 jours, max. 356 jours). La grande majorité a quitté les HUG pour son domicile (N=1401, 92%), et une minorité des établissements médicalisés (par exemple : pension, ou clinique de réadaptation hors HUG).

Biais de réponse

Les hommes et les femmes ont participé de manière semblable à cette enquête (Tableau 4). La participation a été nettement meilleure dans la tranche d'âge des 45 à 84 ans, avec près de trois quarts de réponse à l'enquête. Les patients de nationalité suisse et des pays de la Communauté européenne ont également mieux répondu que les personnes d'autres origines. En ce qui concerne les lieux d'hospitalisation, les patients sortant des départements de médecine interne, chirurgie, Neuclid, et Gynécologie ont nettement mieux répondu que ceux sortant de gériatrie ou psychiatrie. La durée du séjour est également associée au taux de réponse, celui-ci étant meilleur lorsque le séjour est court. Les patients ayant quitté les HUG directement pour leur domicile ont également mieux répondu.

Ces différents facteurs de risque, à l'exception de la durée de séjour, restent significatifs après ajustement pour l'ensemble des variables considérées (Tableau 5).

Tableau 4. Caractéristique des patients et taux de réponse à l'enquête de satisfaction HUG 2001.

| | Eligibles N1 | Répondants N2 | % participation N2/N1 | Valeur de P |
|--|-----------------|------------------|--------------------------|-------------|
| Sexe | | | | 0.60 |
| Femme | 1218 | 852 | 70 | |
| Homme | 938 | 666 | 71 | |
| Age | | | | <0.001 |
| 18-24 ans | 113 | 69 | 61 | |
| 25-44 ans | 640 | 429 | 67 | |
| 45-64 ans | 586 | 435 | 74 | |
| 65-84 ans | 657 | 497 | 75 | |
| >85 ans | 160 | 88 | 55 | |
| Nationalité (1 valeur manquante) | | | | <0.001 |
| Suisse | 1385 | 996 | 72 | |
| Europe (CE) | 539 | 389 | 72 | |
| Europe (hors CE) | 52 | 24 | 46 | |
| Autres pays | 179 | 108 | 60 | |
| Départements | | | | <0.001 |
| Médecine interne | 580 | 410 | 71 | |
| Gériatrie ¹ | 165 | 88 | 53 | |
| Chirurgie | 586 | 467 | 80 | |
| Psychiatrie | 232 | 100 | 43 | |
| Neuclid | 305 | 240 | 79 | |
| Gynécologie-obstétrique | 288 | 213 | 74 | |
| Durée de séjour | | | | <0.001 |
| 2-10 jours | 1338 | 985 | 74 | |
| 10-30 jours | 597 | 404 | 68 | |
| >30 jours | 221 | 129 | 58 | |
| Lieu de sortie | | | | <0.001 |
| Domicile | 1950 | 1401 | 72 | |
| Autres | 206 | 117 | 57 | |

¹ y compris les patients sortant de l'hôpital de Loëx

Tableau 5. Taux de réponse ajusté pour les caractéristiques socio-démographiques et hospitalières (modèle de Cox), enquête de satisfaction HUG 2001.

| | Risque relatif brut | Risque relatif ajusté | Intervalle de confiance (95%) | Valeur de p |
|-------------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------|-------------|
| Sexe | | | | 0.40 |
| Femme | 1.00 | 1.00 | - | |
| Homme | 1.01 | 0.95 | 0.86 à 1.07 | |
| Age | | | | <0.001 |
| 18-24 ans | 1.16 | 1.03 | 0.73 à 1.45 | |
| 25-44 ans | 1.31 | 1.13 | 0.87 à 1.47 | |
| 45-64 ans | 1.66 | 1.33 | 1.03 à 1.71 | |
| 65-84 ans | 1.77 | 1.46 | 1.15 à 1.86 | |
| >85 ans | 1.00 | 1.00 | - | |
| Nationalité | | | | <0.001 |
| Suisse | 1.50 | 1.64 | 1.33 à 2.02 | |
| Europe (CE) | 1.38 | 1.43 | 1.15 à 1.78 | |
| Europe (hors CE) | 0.75 | 0.74 | 0.47 à 1.15 | |
| Autres pays | 1.00 | 1.00 | - | |
| Départements | | | | <0.001 |
| Médecine interne | 1.00 | 1.00 | - | |
| Gériatrie | 0.61 | 0.67 | 0.52 à 0.87 | |
| Chirurgie | 1.25 | 1.27 | 1.11 à 1.45 | |
| Psychiatrie | 0.44 | 0.48 | 0.38 à 0.60 | |
| Neuclid | 1.18 | 1.17 | 0.99 à 1.38 | |
| Gynécologie-obstétrique | 1.03 | 1.24 | 1.01 à 1.51 | |
| Durée de séjour | | | | 0.08* |
| 0-10 jours | 1.56 | 1.18 | 0.96 à 1.45 | |
| 10-30 jours | 1.33 | 1.09 | 0.88 à 1.34 | |
| >30 jours | 1.00 | 1.00 | - | |
| Lieu de sortie | | | | 0.02 |
| Domicile | 1.44 | 1.28 | 1.05 à 1.56 | |
| Autres | 1.00 | 1.00 | - | |

* : test de tendance linéaire

Situations problématiques

Pour la présentation détaillée des réponses aux différentes questions, celles-ci ont été regroupées selon les 9 dimensions de la satisfaction établies par Picker Institute (Tableau 6a-6e). La première colonne donne le nombre de questionnaires pour lesquels la question était applicable (N valide). La deuxième colonne indique le nombre de cas où la réponse est considérée comme problématique. Les valeurs pour chaque département correspondent au pourcentage de valeurs problématiques pour chaque question. Notons que les comparaisons entre départements ne tiennent pas compte des différences entre leurs populations de patients ; les résultats ajustés sont présentés plus loin dans ce rapport (pages 32-33). La valeur de p (test de Chi-Carré) indique si les différences entre ces pourcentages sont statistiquement significatives.

Soutien moral durant le séjour

En ce qui concerne les questions en rapport avec cette dimension, le nombre de valeurs problématiques oscille autour des 40%, avec des résultats variables selon les différents départements (Tableau 6a).

Respect de l'individu

Les patients considèrent le plus fréquemment qu'ils ont été traités avec respect et dignité par les soignants, sauf en psychiatrie où un patient sur trois trouve que cela n'a pas été le cas (Tableau 6a). De manière générale, les patients estiment que les infirmiers(ères) leur prêtent plus d'attention quand ils parlent devant eux que les médecins, avec des différences importantes selon les départements. Dans deux tiers des cas, les patients estiment qu'ils n'ont pas eu leur mot à dire en ce qui concerne le traitement, avec peu de différence entre les départements.

Information à la famille et aux amis

Dans l'ensemble les patients estiment avoir reçu suffisamment d'information, mais près de 50% estiment que ni les médecins ni les infirmiers n'ont fourni suffisamment d'information concernant le rétablissement (Tableau 6a). La disponibilité du médecin est également mise en cause, avec un manque de disponibilité vis-à-vis des proches et de la famille, en particulier pour certains départements.

Information durant le séjour

Le nombre de valeurs problématiques oscille autour des 40%, avec une fréquence de problèmes plus importante en psychiatrie et moindre en chirurgie et gynéco-obstétrique (Tableau 6b). Pour les patients admis au travers des urgences, soit 53% des répondants (797/1518), le manque d'informations reçues est nettement moins bon pour les patients sortant de psychiatrie, et nettement meilleur pour ceux sortant de gynécologie-obstétrique.

Information spécifique au traitement (intervention chirurgicale)

Les questions en relation avec cette dimension sont précédées d'une question filtre « Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ? », et seuls les patients qui ont répondu positivement à cette question sont pris en compte, soit 53% (798/1518). Une majorité (75-80%) estiment que l'on a répondu clairement à leurs questions sur l'opération, sur son utilité et ses risques (Tableau 6b). Par contre seule la moitié des

patients estiment avoir été suffisamment informés sur le déroulement de l'opération et le suivi postopératoire.

Bien-être physique

Les questions en relation avec cette dimension concernent l'aide disponible pour manger, se laver et aller aux toilettes, le délai de réponse aux sonnettes et plusieurs questions sur la prise en charge de la douleur (Tableau 6c).

Près de 45% des patients trouvent qu'ils n'ont pas eu d'aide en temps voulu pour manger, se laver ou aller aux toilettes. Les délais d'attente aux sonnettes posent problèmes dans 25% des cas, mais cette proportion est nettement plus importante en gériatrie et en psychiatrie.

Plus de la moitié des patients déclare avoir eu mal durant leur séjour (830/1518) ; 54% qualifient la douleur de forte, 45% de modérée, et 5% de faible. Parmi les personnes qui déclarent avoir eu mal, 72% ont reçu un traitement régulier sur plusieurs jours, 20% ont reçu un traitement occasionnel et 8% n'ont reçu aucun traitement. Un peu moins de la moitié des patients déclarent avoir reçu des informations sur la douleur de manière insatisfaisante. L'évaluation régulière de la douleur est légèrement meilleure dans les départements de chirurgie et Neuclid, et moins bonne en gériatrie et psychiatrie. L'utilisation régulière d'outil d'évaluation de la douleur fait défaut dans 67% des cas, et dans près de 80% en gériatrie et gynécologie-obstétrique. La prise en charge de la douleur semble de manière générale plus problématique en psychiatrie. Les délais d'attente pour recevoir un médicament spécifique sont plus importants en médecine, gériatrie et psychiatrie que dans les autres départements. Un quart des patients déclarent que leur traitement contre la douleur n'a pas été modifié lorsque celui-ci n'était pas suffisant ; une personne sur 10 estime ne pas avoir reçu assez d'antalgique lors de son séjour et un tiers des patients trouvent que globalement leurs douleurs n'ont pas été bien soulagées lors de leur séjour ; ces pourcentages sont plus bas en chirurgie et plus élevés en médecine, gériatrie et psychiatrie.

Organisation de la sortie

La majorité (78%) des personnes estiment avoir reçu des explications sur leur traitement, mais la moitié seulement a été informée des effets indésirables à surveiller et des signes d'alerte liés à leur maladie ou à leur opération (Tableau 6d). Pour les signes d'alerte, le degré d'information est moins bon en gériatrie et en psychiatrie, et un peu meilleur en chirurgie et gynécologie-obstétrique. Près de la moitié des personnes estiment également ne pas avoir été informée quand elles pourraient reprendre leurs activités habituelles, comme conduire ou travailler, particulièrement dans les départements de médecine, gériatrie et psychiatrie.

Coordination du traitement

Cette dimension comprend des questions en relation avec l'admission aux HUG, la prise en charge par les soignants et le déroulement des examens.

Le déroulement de l'admission aux HUG est jugé satisfaisant par près de trois quarts des patients, sauf dans le département de psychiatrie (Tableau 6d). Un tiers des patients se plaignent d'avoir attendu sans raison apparente avant d'aller dans une chambre. Ce problème est moins fréquent en gynécologie-obstétrique, mais touche près d'un patient sur deux en psychiatrie. La question concernant les urgences est également précédée d'une question filtre et ne concerne donc qu'une fraction des patients, soit 53% (806/1518). Un

tiers des patients admis au travers des urgences trouvent que les soins étaient mal organisés, avec une proportion plus importante à nouveau pour la psychiatrie.

La grande majorité (91%) des patients estiment qu'un médecin a été responsable de leur suivi durant leur séjour. Des différences importantes existent entre les départements. Cette proportion est plus élevée dans les départements de médecine interne, chirurgie et Neuclyd (environ 95%), mais beaucoup plus basse en gynécologie-obstétrique (74%). Près d'un quart des patients déclarent avoir reçu des informations contradictoires de la part des médecins et des infirmières durant leur séjour. Cette situation est moins fréquente en gériatrie, et survient plus souvent en psychiatrie et gynécologie-obstétrique. Enfin plus d'un tiers des patients se plaignent du non-respect des horaires des examens et interventions programmées.

Impression générale

La grande majorité des personnes (94%) estime que les soins reçus lors du séjour étaient « bons », voire « excellents » (Tableau 6e). Cette proportion tombe à 90% pour le département de gériatrie et 83% pour le département de psychiatrie. La grande majorité des patients (94-96%) trouve également que le personnel des admissions, ainsi que le personnel médical et infirmier s'est occupé d'eux avec amabilité durant le séjour aux HUG. Cette proportion est un peu plus faible (84-90%) dans les départements de gériatrie et de psychiatrie.

La collaboration entre médecins et infirmières est considérée comme « bonne » à « excellente » par 93% des patients, sans différence significative entre les départements. La disponibilité des médecins est jugée satisfaisante par 86% des patients de manière globale, mais cette proportion tombe à 66% en psychiatrie. La disponibilité des infirmières est jugée satisfaisante par 90% des patients, mais cette proportion diminue en gériatrie (85%) et en psychiatrie (80%).

Plus des trois quarts des patients (78%) estiment avoir été soigné en toute sécurité (1163/1484), et 18% en partie. Ce sentiment est nettement plus bas en psychiatrie (54%). Enfin, plus des deux tiers des patients recommanderaient les HUG à leurs amis ou à leurs proches, sauf pour les patients sortis de psychiatrie (43%).

Tableau 6a. Valeurs problématiques pour les dimensions « soutien moral » et « respect de l'individu » dans les différents départements.

| Dimensions de la satisfaction des patients | N valide | N (%) de valeurs problématiques | % de valeurs problématiques | | | | | | Valeur de p |
|--|----------|---------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|-------------|---------|--------------------|-------------|
| | | | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco-obstétrique | |
| Soutien moral | | | | | | | | | |
| Q25 facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis | 911 | 477 (52) | 58 | 59 | 47 | 57* | 55 | 45 | 0.06 |
| Q16 si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(e)s | 1103 | 462 (42) | 41 | 64 | 38 | 53 | 45 | 36 | <0.001 |
| Q10 si inquiétudes, facile d'en parler avec médecin(s) | 1113 | 428 (39) | 34 | 47 | 36 | 59 | 44 | 36 | <0.001 |
| Q17 confiance dans les infirmier(ère)s | 1482 | 587 (40) | 33 | 39 | 37 | 60 | 39 | 49 | <0.001 |
| Q11 confiance dans les médecins | 1480 | 528 (36) | 34 | 29 | 32 | 60 | 32 | 44 | <0.001 |
| Respect individu | | | | | | | | | |
| Q30 traité avec respect et dignité | 1470 | 205 (14) | 13 | 19 | 10 | 36 | 11 | 16 | <0.001 |
| Q18 infirmier(e)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là | 1457 | 277 (19) | 20 | 31 | 16 | 31 | 16 | 18 | 0.001 |
| Q12 médecin(s) parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là | 1454 | 370 (25) | 24 | 39 | 26 | 27 | 32 | 16 | <0.001 |
| Q22 mot à dire sur le traitement | 1422 | 895 (63) | 64 | 77 | 64 | 61 | 63 | 54 | 0.02 |
| Famille/amis | | | | | | | | | |
| Q23 famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin (séjour) | 1040 | 560 (54) | 44 | 44 | 58 | 58 | 59 | 64 | <0.001 |
| Q53 médecin/infirmier(e) ont donné infos à la famille et proches pour votre rétablissement (Picker 47) | 875 | 396 (45) | 45 | 35 | 45 | 55 | 43 | 49 | 0.34 |
| Q24 suffisamment d'infos sur votre santé/traitement à votre famille et proches | 941 | 160 (17) | 11 | 23 | 19 | 18 | 19 | 19 | 0.10 |

* = N < 40

Tableau 6b. Valeurs problématiques pour les dimensions « information » et « information spécifique au traitement (chirurgie) » dans les différents départements.

| Dimensions de la satisfaction des patients | N valide | N (%) de valeurs problématiques | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco-obstétrique | Valeur de p |
|--|----------|---------------------------------|----------|-----------|-----------|-------------|---------|--------------------|-------------|
| | | | | | | | | | |
| Information | | | | | | | | | |
| Q3 aux urgences reçu informations sur état de santé et traitement | 753 | 345 (46) | 50 | 50 | 40 | 71 | 50 | 25 | <0.001 |
| Q6 si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi | 551 | 232 (42) | 45 | 59* | 35 | 51 | 42 | 38 | 0.06 |
| Q28 médecin(s)/infirmier(e)s vous ont-ils expliqué les résultats d'examens clairement | 1355 | 541 (40) | 37 | 47 | 38 | 58 | 45 | 32 | 0.001 |
| Q15 si posé des questions importantes, infirmier(e) vous a répondu clairement | 1304 | 481 (37) | 37 | 51 | 31 | 52 | 43 | 32 | <0.001 |
| Q9 si posé des questions importantes, médecin(s) vous a répondu clairement | 1354 | 399 (30) | 29 | 45 | 26 | 46 | 31 | 24 | <0.001 |
| Information spécifique au traitement (chirurgie) | | | | | | | | | |
| Q45 chirurgien a expliqué clairement l'utilité/risques de l'opération (Picker 39) | 764 | 182 (24) | 21 | 32* | 22 | 33* | 25 | 30 | 0.31 |
| Q48 membre de l'équipe ont expliqué clairement le déroulement de l'opération (Picker 42) | 757 | 368 (49) | 44 | 42* | 51 | 62* | 49 | 44 | 0.49 |
| Q46 chirurgien/médecin ont répondu clairement aux questions sur l'opération (Picker 40) | 688 | 117 (17) | 19 | 14* | 14 | 36* | 20 | 19 | 0.08 |
| Q47 médecin(s)/infirmier(e)s ont expliqué clairement le postopératoire (Picker 41) | 750 | 373 (50) | 49 | 46* | 52 | 39* | 49 | 50 | 0.84 |

* = N < 40

Tableau 6c. Valeurs problématiques pour les dimensions « famille/amis » et « bien-être physique » dans les différents départements.

| Dimensions de la satisfaction des patients | N valide | N (%) de valeurs problématiques | % de valeurs problématiques | | | | | | Valeur de p |
|---|----------|---------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|-------------|---------|--------------------|-------------|
| | | | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco-obstétrique | |
| Bien être physique | | | | | | | | | |
| Q26 si besoin d'aide pour manger, vous laver, WC, obtenue en temps voulu | 992 | 446 (45) | 43 | 52 | 47 | 45 | 44 | 42 | 0.73 |
| Q27 temps après avoir sonné pour recevoir de l'aide | 1175 | 289 (25) | 23 | 43 | 24 | 51 | 22 | 17 | <0.001 |
| Q33 information sur la douleur et son traitement ** | 808 | 381 (47) | 52 | 60 | 44 | 55 | 48 | 42 | 0.2 |
| Q34 évaluation régulière de la douleur ** | 813 | 328 (40) | 42 | 59 | 37 | 54 | 33 | 41 | 0.04 |
| Q35 utilisation régulière d'outil d'évaluation de la douleur ** | 786 | 524 (67) | 66 | 82 | 59 | 67 | 66 | 79 | 0.001 |
| Q41 personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs (Picker 36) | 806 | 200 (25) | 30 | 31 | 17 | 52 | 27 | 23 | <0.001 |
| Q40 temps après avoir demandé un antalgique pour qu'on vous l'apporte (Picker 35) | 497 | 95 (19) | 28 | 22 | 15 | 28 | 16 | 14 | 0.06 |
| Q42 reçu assez d'antalgiques durant le séjour (Picker 37) | 788 | 91 (12) | 16 | 13 | 10 | 24 | 11 | 7 | 0.02 |
| Q37 modification du traitement si celui-ci n'était pas assez efficace ** | 388 | 101 (26) | 36 | 38 | 13 | 39 | 21 | 27 | 0.001 |
| Q43 globalement bien soulagé des douleurs lors du séjour ** | 796 | 254 (32) | 44 | 42 | 22 | 54 | 30 | 29 | <0.001 |

* = N < 40

** questions supplémentaires sur la douleur, mais qui n'entrent pas en ligne de compte dans le calcul du score Picker pour cette dimension

Tableau 6d. Valeurs problématiques pour les dimensions « sortie » et « coordination du traitement » dans les différents départements.

| Dimensions de la satisfaction des patients | N valide | N (%) de valeurs problématiques | % de valeurs problématiques | | | | | | Valeur de p |
|---|----------|---------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|-------------|---------|--------------------|-------------|
| | | | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco-obstétrique | |
| Sortie | | | | | | | | | |
| Q49 membre de l'équipe soignante vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement (Picker 43) | 1059 | 237 (22) | 19 | 29 | 22 | 31 | 25 | 21 | 0.14 |
| Q50 vous a-t-on prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller (Picker 44) | 883 | 413 (47) | 48 | 56 | 42 | 58 | 49 | 43 | 0.14 |
| Q51 membre de l'équipe médicale vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller (Picker 45) | 1328 | 619 (47) | 49 | 62 | 42 | 56 | 48 | 41 | 0.009 |
| Q52 membre de l'équipe médicale vous a dit quand reprendre vos activités (Picker 46) | 1267 | 653 (52) | 60 | 72 | 48 | 59* | 47 | 42 | <0.001 |
| Coordination du traitement | | | | | | | | | |
| Q2 organisation des soins aux urgences | 758 | 246 (33) | 30 | 32 | 34 | 50 | 33 | 26 | 0.03 |
| Q4 déroulement de l'admission | 1442 | 339 (24) | 24 | 19 | 23 | 44 | 23 | 19 | <0.001 |
| Q5 aux admissions, attente sans raison apparente avant d'aller dans la chambre | 1453 | 472 (33) | 35 | 40 | 34 | 52 | 27 | 18 | <0.001 |
| Q8 un médecin était-il responsable de votre suivi durant le séjour | 1291 | 115 (9) | 6 | 13 | 5 | 11 | 6 | 26 | <0.001 |
| Q21 info. contradictoire par médecin et/ou infirmier(e) | 1469 | 336 (23) | 20 | 13 | 24 | 33 | 18 | 30 | 0.001 |
| Q29 examens/interventions prévus ont été effectués à l'heure | 1275 | 469 (37) | 36 | 44 | 37 | 49 | 33 | 34 | 0.10 |

* = N < 40

Tableau 6e. Valeurs problématiques pour la dimension « impression générale » dans les différents départements.

| Dimensions de la satisfaction des patients | N valide | N (%) de valeurs problématiques | % de valeurs problématiques | | | | | | Valeur de p |
|--|----------|---------------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|-------------|---------|--------------------|-------------|
| | | | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco-obstétrique | |
| Impression générale | | | | | | | | | |
| Q56 avis sur les soins reçus à l'hôpital (Picker 49) | 1493 | 85 (6) | 5 | 10 | 4 | 17 | 6 | 5 | <0.001 |
| Q13 avis sur l'amabilité des médecins qui se sont occupés de vous | 1488 | 59 (4) | 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 3 | 0.006 |
| Q19 avis sur l'amabilité des infirmier(ère)s qui se sont occupés de vous | 1480 | 82 (6) | 5 | 10 | 5 | 11 | 4 | 5 | 0.03 |
| Q7 avis sur l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre admission | 1467 | 64 (4) | 5 | 11 | 2 | 16 | 3 | 2 | <0.001 |
| Q54 collaboration médecin/infirmier(ère) (Picker 48) | 1457 | 107 (7) | 7 | 4 | 7 | 10 | 9 | 7 | 0.66 |
| Q14 disponibilité des médecins qui se sont occupés de vous | 1476 | 211 (14) | 11 | 16 | 14 | 34 | 16 | 11 | <0.001 |
| Q20 disponibilité des infirmier(ère)s qui se sont occupés de vous | 1479 | 146 (10) | 8 | 15 | 10 | 20 | 8 | 9 | 0.008 |
| Q55 sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité ** | 1484 | 321 (22) | 19 | 18 | 20 | 46 | 19 | 24 | <0.001 |
| Q57 recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proche (Picker 50) | 1477 | 468 (32) | 30 | 32 | 31 | 57 | 29 | 28 | <0.001 |

* = N < 40

** question supplémentaire sur la sécurité des soins, mais qui n'entre pas en ligne de compte dans le calcul du score Picker pour cette dimension

Analyses par dimension de la satisfaction

Les différentes questions ont été regroupées en 9 scores, selon les dimensions décrites au chapitre précédent. Le score que l'on obtient correspond au pourcentage moyen de valeurs problématiques ou non satisfaisantes pour chacune de ces dimensions (par exemple : un score de 40% pour « soutien moral » signifie que deux questions sur cinq avaient des valeurs problématiques dans cette dimension). Ces scores ont donc une relation inverse avec la satisfaction des patients. Une valeur de 0% chez un patient donné signifie qu'il n'y avait pas de valeurs problématiques pour cette dimension, et une valeur de 100% que toutes les questions de la dimension avaient une valeur problématique.

L'établissement de ces scores permet d'explorer plus aisément les différences entre des sous-groupes de patients (par exemple entre départements) et d'identifier les caractéristiques des patients associées avec la satisfaction (afin d'établir les modèles d'ajustement de « casemix »).

Les dimensions avec les plus grandes proportions de valeurs problématiques sont les dimensions « sortie », « famille et amis » et « soutien moral » (Tableau 7), avec près de 40% de valeurs problématiques en moyenne. Les dimension « information », « information spécifique lors d'intervention chirurgicale », « bien-être physique » et « respect de l'individu » posent problèmes dans un tiers des cas, et la dimension « coordination du traitement » dans un quart des cas. La dimension « impression générale » ne pose problème que dans 1 cas sur 10.

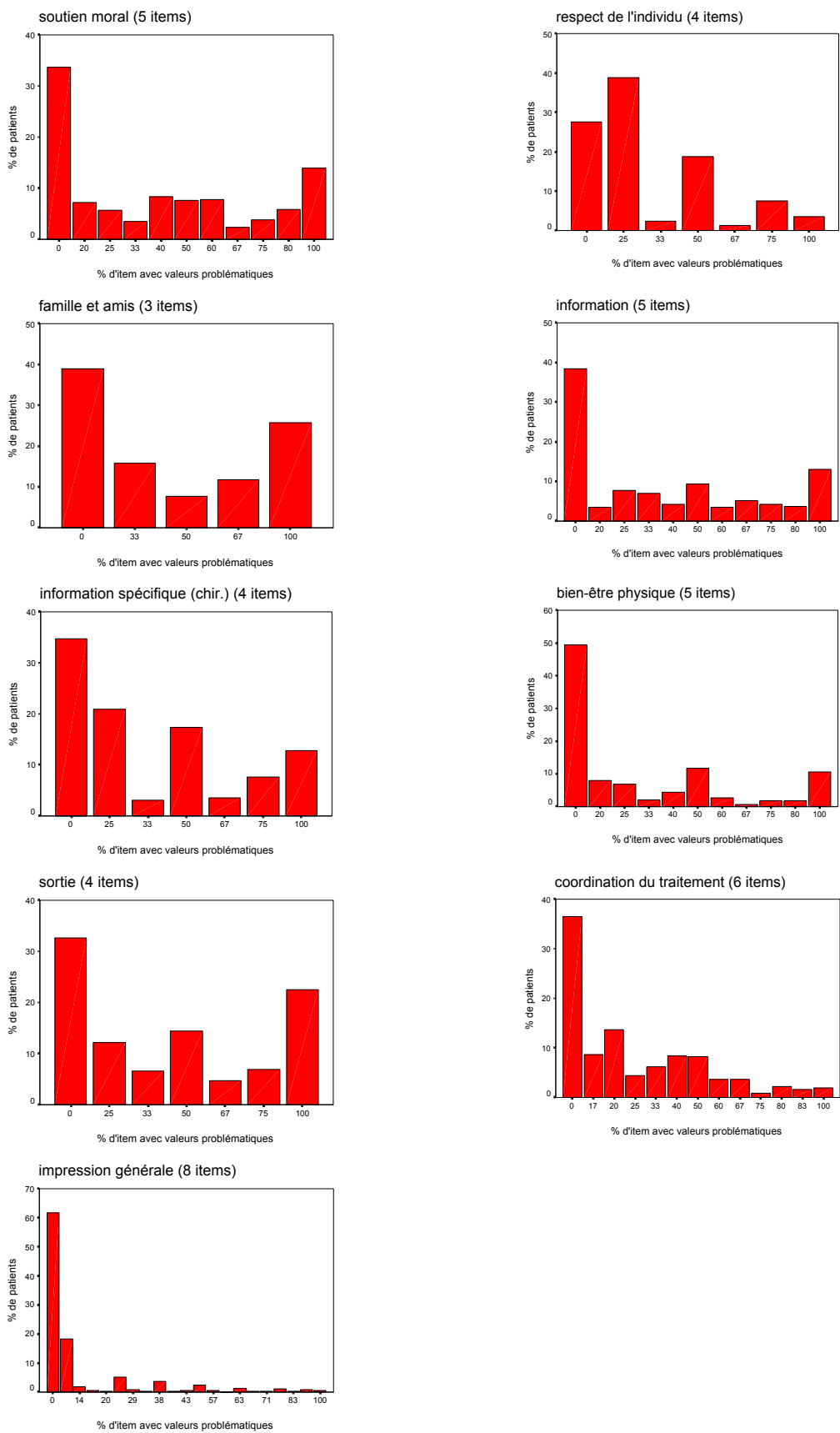
Tableau 7. Pourcentage de valeurs problématiques pour chacune des 9 dimensions de la satisfaction des patients, enquête satisfaction HUG 2001.

| | N valide* | Moyenne % | Ecart-type % | percentiles 25-50-75 |
|---|-----------|--------------|-----------------|-------------------------|
| Soutien moral | 1499 | 39.0 | 35.8 | 0-33-67 |
| Respect de l'individu | 1497 | 30.0 | 26.0 | 0-25-50 |
| Famille et amis | 1194 | 42.8 | 40.5 | 0-33-100 |
| Information | 1499 | 36.1 | 35.7 | 0-33-67 |
| Information spécifique au traitement (chirurgie) | 785 | 35.8 | 34.4 | 0-25-50 |
| Bien être physique | 1338 | 27.1 | 33.7 | 0-20-50 |
| Sortie | 1431 | 43.2 | 38.5 | 0-33-75 |
| Coordination du traitement | 1516 | 25.2 | 26.0 | 0-20-40 |
| Impression générale | 1517 | 10.4 | 18.6 | 0-0-13 |

*: nombre de personnes pour lesquels au moins un des item est présent.

La distribution des ces pourcentages est détaillée dans la Figure 2.

Figure 2. Pourcentage de valeurs problématiques pour les 9 dimensions de la satisfaction des patients, enquête satisfaction HUG 2001.



Caractéristiques de patients associées avec la satisfaction

Le sexe des patients est associé avec certaines dimension de la satisfaction, les femmes étant en règle générale moins satisfaites du soutien moral, de l'information dispensée à la famille et aux amis et des conditions de sortie (Tableau 8a). L'âge est également associé avec la satisfaction dans la plupart des dimensions de la satisfaction. Les personnes de moins de 24 ans et de plus de 84 ans sont en général les moins satisfaites. Les personnes issues de pays européens (lieu de naissance) sont en général plus satisfaites, en particulier pour les dimensions de la satisfaction comme l'information, le bien-être physique, les conditions de sortie et la coordination du traitement. La nationalité est par contre associée de manière significative avec 8 des 9 dimensions de la satisfaction. Les Européens ne faisant pas partie de la Communauté européenne sont en général les plus satisfaits et les personnes non européennes les moins satisfaites. Le niveau de formation n'est pas associé avec la satisfaction, hormis pour la coordination du traitement et l'impression générale qui est jugée moins satisfaisantes par les universitaires (Tableau 8b).

L'état de santé, tel que ressenti par le patient au moment où le questionnaire a été rempli, est clairement associé avec la plupart des dimensions de la satisfaction : plus l'état de santé est mauvais et plus le degré de satisfaction est bas. Il en va de même pour les personnes qui ont été hospitalisées plusieurs fois au cours des 6 derniers mois : celles-ci mentionnent plus fréquemment des situations problématiques en ce qui concerne le respect de l'individu, l'information, la coordination du traitement et l'impression générale (Tableau 8c). Sur le plan de la santé mentale, les patients avec une humeur dépressive sont également moins satisfaits, avec des différences significatives dans 8 des 9 dimensions. La satisfaction est également bien meilleure pour les personnes qui jugent que leur état de santé s'est amélioré par rapport à la période précédant leur hospitalisation, ceci de manière nettement significative pour toutes les dimensions de la satisfaction. Enfin, les personnes qui estiment avoir une meilleure qualité de vie en dehors de la santé rapportent également nettement moins de problèmes (Tableau 8d).

Suite à ces analyses, nous avons décidé d'utiliser toutes ces caractéristiques pour l'ajustement par département. L'ajustement de case-mix a pris en compte l'âge (5 catégories), le sexe, la nationalité (4 catégories), le niveau de formation professionnelle (scolarité obligatoire et apprentissage vs. les autres types formations), la notion d'hospitalisation au cours des 6 derniers mois, le niveau de l'affect, l'amélioration ressentie de l'état de santé et la qualité de vie en dehors de la santé. L'état de santé ressenti actuel a été finalement omis des modèles d'ajustement, car ce facteur n'était plus associé avec la satisfaction après ajustement pour les autres facteurs.

En l'absence d'ajustement, on retrouve des différences significatives entre les différents départements pour 8 des 9 dimensions. Seule la dimension « information spécifique au traitement lors d'intervention chirurgicale » ne montre pas de différence entre département (Tableau 9a et 9b). Après ajustement, la dimension « information » montre des scores moyens de valeurs problématiques plus important pour la gériatrie et la psychiatrie ; la dimension « famille et amis » révèle des scores de valeurs problématiques un peu plus important en chirurgie; la dimension « coordination du traitement » révèle des scores de valeurs problématiques moins importants en gynécologie-obstétrique et Neuclid ; et la dimension « impression générale » est nettement plus satisfaisante en gynécologie-obstétrique.

Tableau 8a. Moyenne des dimensions selon les différentes caractéristiques des participants, enquête satisfaction HUG 2001.

| | N (%) | Soutien moral | Respect de l'individu | Information | Information spécifique au traitement (chirurgie) | Famille et amis | Bien être physique | Sortie | Coordination du traitement | Impression générale |
|-------------------|----------|--|-----------------------|-------------|--|-----------------|--------------------|---------|----------------------------|---------------------|
| | | (valeur de p) % de valeurs problématiques | | | | | | | | |
| Sexe | | (0.001) | (0.45) | (0.31) | (0.95) | (<0.001) | (0.18) | (0.001) | (0.13) | (0.004) |
| Femme | 852 (56) | 42 | 30 | 37 | 38 | 47 | 28 | 46 | 26 | 12 |
| Homme | 666 (44) | 35 | 29 | 35 | 34 | 37 | 26 | 40 | 24 | 9 |
| Age | | (<0.001) | (<0.001) | (0.12) | (0.002) | (0.002) | (<0.001) | (0.02) | (<0.001) | (<0.001) |
| 18-24 ans | 127 (5) | 49 | 35 | 40 | 57 | 46 | 32 | 41 | 36 | 17 |
| 25-44 ans | 725 (29) | 46 | 31 | 37 | 38 | 50 | 26 | 43 | 31 | 13 |
| 45-64 ans | 652 (26) | 35 | 28 | 33 | 31 | 42 | 23 | 39 | 23 | 9 |
| 65-84 ans | 763 (30) | 34 | 29 | 36 | 36 | 38 | 28 | 46 | 21 | 8 |
| >85 ans | 246 (10) | 40 | 41 | 43 | 36 | 38 | 47 | 52 | 24 | 12 |
| Lieu de naissance | | (0.27) | (0.48) | (0.007) | (0.06) | (0.12) | (0.02) | (0.03) | (0.009) | (0.52) |
| Suisse | 809 (56) | 38 | 30 | 38 | 39 | 44 | 29 | 46 | 25 | 11 |
| Pays européen | 480 (33) | 39 | 29 | 32 | 32 | 39 | 23 | 40 | 23 | 10 |
| Pays non-européen | 165 (11) | 43 | 32 | 38 | 35 | 47 | 27 | 42 | 31 | 11 |
| Nationalité | | (0.01) | (0.02) | (<0.001) | (0.38) | (0.01) | (<0.001) | (0.001) | (0.005) | (0.02) |
| Suisse | 996 (65) | 38 | 30 | 38 | 37 | 43 | 30 | 46 | 25 | 11 |
| Europe (CE) | 389 (26) | 40 | 29 | 30 | 33 | 40 | 21 | 37 | 24 | 9 |
| Europe (hors CE) | 24 (2) | 34 | 20 | 22 | 32 | 32 | 19 | 28 | 23 | 3 |
| Autres pays | 108 (7) | 49 | 36 | 43 | 34 | 54 | 28 | 44 | 34 | 14 |

Tableau 8b. Moyenne des dimensions selon les différentes caractéristiques des participants, enquête satisfaction HUG 2001.

| | N (%) | Soutien moral | Respect de l'individu | Information | Information spécifique au traitement (chirurgie) | Famille et amis | Bien être physique | Sortie | Coordination du traitement | Impression générale |
|------------------------|----------|--|-----------------------|-------------|--|-----------------|--------------------|----------|----------------------------|---------------------|
| | | (valeur de p) % de valeurs problématiques | | | | | | | | |
| Formation terminée | | (0.5) | (0.83) | (0.31) | (0.1) | (0.57) | (0.79) | (0.25) | (0.03) | (0.001) |
| Scolarité obligatoire | 575 (41) | 39 | 29 | 35 | 32 | 42 | 27 | 41 | 23 | 9 |
| Apprentissage | 339 (24) | 36 | 30 | 35 | 40 | 46 | 25 | 45 | 25 | 9 |
| Maturité | 122 (9) | 39 | 29 | 34 | 35 | 40 | 28 | 40 | 26 | 12 |
| Ecole prof. Supérieure | 137 (10) | 41 | 32 | 39 | 40 | 41 | 28 | 46 | 27 | 11 |
| Université | 180 (13) | 41 | 29 | 40 | 37 | 39 | 28 | 47 | 31 | 15 |
| Autres | 48 (3) | 36 | 31 | 31 | 43 | 44 | 31 | 47 | 24 | 13 |
| Etat de santé * | | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (0.08) | (0.15) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) |
| Excellent | 127 (9) | 28 | 22 | 22 | 29 | 35 | 19 | 32 | 20 | 8 |
| Très bon | 257 (18) | 35 | 27 | 29 | 34 | 43 | 26 | 38 | 21 | 8 |
| Bon | 685 (47) | 38 | 29 | 35 | 36 | 43 | 25 | 43 | 25 | 10 |
| Médiocre | 305 (21) | 48 | 36 | 47 | 44 | 43 | 33 | 52 | 29 | 13 |
| Mauvais | 85 (6) | 46 | 34 | 48 | 28 | 47 | 35 | 51 | 33 | 17 |

*: test de tendance linéaire

Tableau 8c. Moyenne des dimensions selon les différentes caractéristiques des participants, enquête satisfaction HUG 2001.

| | N (%) | Soutien moral | Respect de l'individu | Information | Information spécifique au traitement (chirurgie) | Famille et amis | Bien être physique | Sortie | Coordination du traitement | Impression générale |
|---|----------|--|-----------------------|-------------|--|-----------------|--------------------|----------|----------------------------|---------------------|
| | | (valeur de p) % de valeurs problématiques | | | | | | | | |
| Hospitalisations dans les 6 derniers mois | | (0.18) | (0.001) | (0.02) | (0.15) | (0.52) | (0.18) | (0.21) | (<0.001) | (0.03) |
| Une fois | 977 (70) | 38 | 28 | 35 | 37 | 42 | 26 | 42 | 23 | 10 |
| Plus d'une fois | 420 (30) | 41 | 34 | 40 | 33 | 44 | 29 | 45 | 32 | 12 |
| Triste et abattu au cours des 4 dernières semaines * | | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (0.96) | (0.04) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) |
| En permanence | 56 (4) | 51 | 36 | 51 | 32 | 49 | 35 | 52 | 34 | 22 |
| Une bonne partie du temps | 163 (11) | 53 | 39 | 46 | 36 | 49 | 29 | 49 | 32 | 17 |
| De temps en temps | 536 (37) | 41 | 32 | 39 | 36 | 43 | 30 | 47 | 27 | 10 |
| Rarement | 356 (25) | 36 | 28 | 33 | 39 | 39 | 23 | 41 | 24 | 8 |
| Jamais | 335 (23) | 28 | 23 | 27 | 34 | 42 | 22 | 34 | 20 | 8 |
| Par rapport à avant l'hospitalisation, état de santé actuel * | | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) |
| Bien meilleur | 363 (25) | 30 | 24 | 25 | 26 | 34 | 20 | 29 | 20 | 7 |
| Plutôt meilleur | 494 (34) | 39 | 31 | 37 | 37 | 43 | 29 | 43 | 27 | 9 |
| A peu près pareil | 423 (29) | 43 | 31 | 40 | 41 | 45 | 29 | 52 | 26 | 11 |
| Plutôt moins bon | 118 (8) | 51 | 39 | 49 | 41 | 56 | 34 | 55 | 33 | 20 |
| Beaucoup moins bon | 39 (3) | 46 | 32 | 50 | 47 | 57 | 34 | 52 | 31 | 20 |

*: test de tendance linéaire

Tableau 8d. Moyenne des dimensions selon les différentes caractéristiques des participants, enquête satisfaction HUG 2001.

| | N (%) | Soutien moral | Respect de l'individu | Information | Information spécifique au traitement (chirurgie) | Famille et amis | Bien être physique | Sortie | Coordination du traitement | Impression générale |
|--|----------|--|-----------------------|-------------|--|-----------------|--------------------|----------|----------------------------|---------------------|
| | | (valeur de p) % de valeurs problématiques | | | | | | | | |
| Qualité de vie en dehors de la santé * | | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (0.007) | (0.002) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) | (<0.001) |
| Excellente | 170 (12) | 25 | 24 | 24 | 29 | 35 | 18 | 35 | 18 | 9 |
| Très bonne | 421 (29) | 34 | 26 | 30 | 34 | 42 | 25 | 39 | 24 | 9 |
| Bonne | 732 (50) | 42 | 32 | 39 | 38 | 44 | 29 | 46 | 26 | 11 |
| Médiocre | 128 (9) | 52 | 38 | 52 | 42 | 52 | 31 | 51 | 33 | 16 |
| Mauvaise | 26 (2) | 50 | 39 | 41 | 42 | 44 | 42 | 54 | 36 | 19 |

*: test de tendance linéaire

Tableau 9a. Pourcentage moyen de valeurs problématiques selon les différents départements, avec et sans ajustement de « casemix » *, enquête satisfaction HUG 2001.

| Départements | Médecine | Gériatrie | Gynéco-obstétrique | Psychiatrie | Neuclid | Chirurgie | Valeur de p |
|---|----------|-----------|--------------------|-------------|---------|-----------|-------------|
| % de valeurs problématiques | | | | | | | |
| Soutien moral | | | | | | | |
| Sans ajustement | 36 | 43 | 42 | 58 | 39 | 35 | <0.001 |
| Avec ajustement | 43 | 45 | 42 | 55 | 45 | 44 | 0.10 |
| Respect de l'individu | | | | | | | |
| Sans ajustement | 30 | 41 | 26 | 39 | 30 | 28 | <0.001 |
| Avec ajustement | 33 | 39 | 28 | 37 | 34 | 33 | 0.54 |
| Information | | | | | | | |
| Sans ajustement | 36 | 48 | 28 | 54 | 40 | 31 | <0.001 |
| Avec ajustement | 39 | 45 | 31 | 50 | 42 | 36 | 0.001 |
| Information spécifique au traitement | | | | | | | |
| Sans ajustement | 34 | 35 | 36 | 41 | 38 | 35 | 0.91 |
| Avec ajustement | 42 | 33 | 33 | 41 | 41 | 41 | 0.57 |
| Famille et amis | | | | | | | |
| Sans ajustement | 37 | 39 | 47 | 47 | 44 | 46 | 0.02 |
| Avec ajustement | 41 | 40 | 41 | 45 | 46 | 51 | 0.04 |
| Bien-être physique | | | | | | | |
| Sans ajustement | 27 | 41 | 21 | 40 | 28 | 25 | <0.001 |
| Avec ajustement | 31 | 35 | 26 | 37 | 30 | 31 | 0.31 |

* : L'ajustement fait en sorte d'éliminer les différences d'âge, sexe, nationalité, niveau de formation, d'état de santé et de qualité de vie perçue qu'ils pourraient y avoir parmi les patients des différents départements.

Tableau 9b. Pourcentage moyen de valeurs problématiques selon les différents départements, avec et sans ajustement de « casemix », enquête satisfaction HUG 2001.

| Départements | Médecine | Gériatrie | Gynéco-obstétrique | Psychiatrie | Neuclid | Chirurgie | Valeur de <i>p</i> |
|-----------------------------------|----------|-----------|--------------------|-------------|---------|-----------|--------------------|
| % de valeurs problématiques | | | | | | | |
| Sortie | | | | | | | |
| Sans ajustement | 44 | 53 | 39 | 51 | 44 | 41 | 0.02 |
| Avec ajustement | 43 | 43 | 38 | 47 | 43 | 45 | 0.52 |
| Coordination du traitement | | | | | | | |
| Sans ajustement | 24 | 26 | 25 | 38 | 22 | 25 | <0.001 |
| Avec ajustement | 32 | 34 | 26 | 37 | 29 | 33 | 0.005 |
| Impression générale | | | | | | | |
| Sans ajustement | 9 | 13 | 9 | 22 | 10 | 10 | <0.001 |
| Avec ajustement | 14 | 15 | 8 | 22 | 14 | 14 | <0.001 |

NB : L'ajustement de casemix comprend l'âge (5 catégories), le sexe, la nationalité (4 catégories), le niveau de formation professionnelle (scolarité obligatoire et apprentissage vs. les autres types formations), la notion d'hospitalisation au cours des 6 derniers mois, l'état de santé (niveau de l'affect, amélioration de l'état de santé) et la qualité de vie en dehors de la santé.

Analyse des commentaires des patients

Les suggestions des patients pour améliorer la qualité des soins ont été analysées de manière descriptive, après avoir été regroupées en commentaires négatifs, neutres ou positifs pour les HUG. Un nombre choisi de ces commentaires sont reproduit à la fin de ce rapport (Annexes 7-9).

Un peu moins de la moitié des répondants à l'enquête (N=672, 44%) ont commenté leur séjour avec leurs propres mots. Des commentaires neutres ont été mentionnés par 60% de ces patients (N=401), des commentaires négatifs par 51% (N=342) et des commentaires positifs par 18% (N=120). Tous les commentaires ont également été classés dans 43 catégories différentes (Tableau 10).

Le plus grand nombre de commentaires au total, et négatifs en particuliers concernent les locaux. De nombreux patients se sont plaints de la promiscuité des chambres à sept lits (« Nombre de patients par chambre au cantonal beaucoup trop élevé »), et de l'inconfort lié au nombre limité de toilettes et sanitaires (« Les douches étaient primitives »). De nombreux commentaires négatifs portent également sur la qualité des soins, les relations avec le personnel soignant, son manque de disponibilité (« Je voudrais que les médecins soient plus disponibles pour les malades », « Les médecins sont toujours pressés », « Que le personnel soignant puisse prendre le temps, sans trop de stress, d'écouter les patients »), les problèmes de coordination des soins (« Les médecins se contredisent trop souvent », « Que l'on ait au moins UN médecin attiré ! », « Manque de coordination entre médecin de l'hôpital et de la ville »). Le stress du personnel soignant est ressenti de manière assez négative, de même que le manque de personnel (« Il manque cruellement des infirmières », « Les infirmières sont trop chargées de travail pour pouvoir s'occuper des malades, d'où parfois un sentiment d'abandon »). Les problèmes de communication avec les patients sont également fréquemment source de mécontentement (« Les médecins devraient être un peu plus pédagogues », « Si un patient dit qu'il ne supporte pas un traitement, il faut le prendre au sérieux »), de même que les problèmes liés au respect du patient (« Le patient n'est pas un cas, mais un être humain qui réfléchit, pense, parle et demande qu'on l'écoute avec respect », « Les malades ne sont pas tous des robots standardisés »).

Les commentaires neutres concernent essentiellement les remarques ayant trait au manque d'effectif (« Engager du personnel en suffisance pour être à l'écoute des états d'âme des patients », Davantage de médecins formés aux soins d'urgences, surtout le week-end ou pendant les vacances ; les pauvres jeunes en formation sont désespérément surmenés ! »).

Les commentaires positifs portent essentiellement sur la satisfaction globale des patients lors de leur séjour (« Merci par avance de vous soucier de la prise en charge des patients en vue de sa perpétuelle amélioration ») et la qualité des soins (« Tout le personnel soignant est très compétent »).

Tableau 10. Commentaires libres des patients, enquête satisfaction HUG 2001.

| | Type de commentaires | | |
|--|----------------------|------------|-------------|
| | Négatif (N) | Neutre (N) | Positif (N) |
| Locaux | 80 | 81 | 1 |
| Qualité des soins médicaux et infirmiers | 42 | 26 | 20 |
| Contact avec le personnel soignant | 33 | 24 | 9 |
| Informations sur l'état de santé | 31 | 13 | 2 |
| Stress du personnel soignant | 28 | 23 | - |
| Respect du patient | 27 | 11 | 4 |
| Disponibilité du personnel soignant | 25 | 41 | 11 |
| Coordination des soins | 25 | 23 | 1 |
| Délai d'attente | 19 | 4 | - |
| Manque de personnel | 19 | 100 | - |
| Cohabitation entre patients | 17 | 4 | - |
| Informations diverses | 15 | 8 | - |
| Repas | 15 | 24 | 9 |
| Expression des inquiétudes | 13 | 3 | 1 |
| Choix des examens et du traitement | 13 | 9 | 2 |
| Repos | 13 | 3 | 2 |
| Durée d'hospitalisation | 12 | 5 | - |
| Implication dans le suivi du patient | 11 | 3 | - |
| Horaires des visites | 10 | 3 | - |
| Organisation de la sortie | 9 | 1 | 1 |
| Soulagement de la douleur | 8 | 3 | - |
| Equipements | 8 | 17 | 1 |
| Bruits | 7 | - | 1 |
| Propos sur l'enquête de satisfaction | 6 | 19 | 1 |
| Environnement divers | 5 | 12 | - |
| Accueil | 4 | 1 | - |
| Informations contradictoires | 4 | 5 | - |
| Horaire des soins | 4 | 1 | - |
| Satisfaction globale du patient | 3 | 5 | 70 |
| Implications des proches | 3 | 3 | - |
| Satisfaction du personnel | 3 | - | 15 |
| Renseignement pré-hospitalier | 2 | - | - |
| Formalités d'admission | 2 | 2 | - |
| Activités, loisirs | 2 | 6 | - |
| Divers inclassables | 2 | 17 | - |
| Organisation des congés | 1 | - | - |
| Coût des prestations | 1 | 7 | - |
| Suggestions ou propositions diverses | 1 | 29 | - |
| Type de couverture d'assurance | 1 | 9 | - |
| Situation géographique du site | - | - | - |
| Aumônerie | - | 1 | - |
| Passage dans plusieurs services | - | 2 | - |
| Motifs d'hospitalisation | - | 23 | - |

Satisfaction et délai de réponse

Classiquement, les répondants tardifs sont en général moins satisfaits que ceux qui répondent rapidement aux enquête de satisfaction, ce qui peut affecter les scores de satisfaction selon la durée totale de recueil des questionnaires.

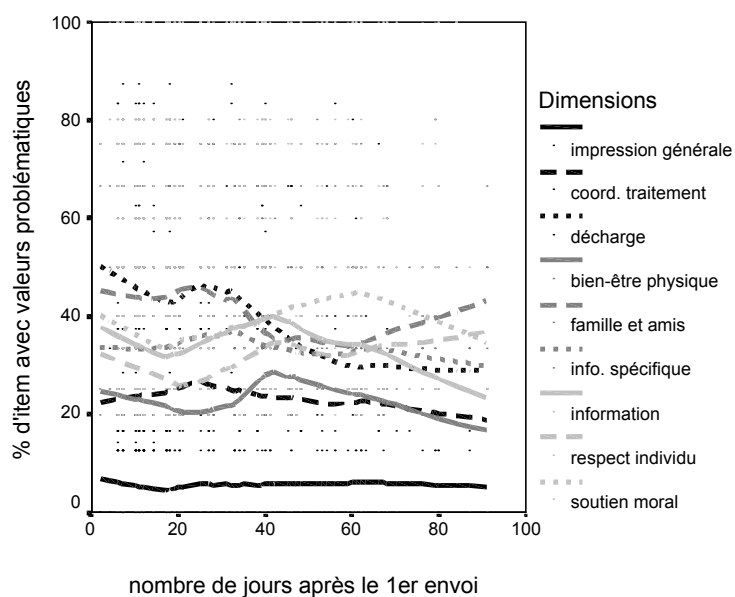
Afin d'étudier ce phénomène, nous avons réparti les répondants en 4 groupes, selon leur délai de réponse. Nous avons établi un premier groupe de répondeur rapide (1-15 jours), un deuxième groupe de répondeur au premier envoi, sans rappel, un groupe de répondeur après le 1^{er} rappel, et un groupe de répondeur tardif (réponse après le 2^{ème} rappel). Pour chacun des groupes, nous avons calculé les pourcentages moyens de valeurs problématiques pour chacune des dimensions de satisfaction mesurée par le questionnaire Picker. Nous avons également calculé quels seraient les scores de satisfaction obtenus si nous avions arrêté le recueil de manière plus précoce.

La proportion de personnes insatisfaites augmente de manière significative avec le délai de réponse pour les dimensions « soutien moral », « respect de l'individu », « information », « bien-être physique » et « impression générale » (Tableau 11a et Figure 3), généralement entre 5-7%.

Tableau 11a. Variation du pourcentage de valeurs problématiques en fonction du délai de réponse, pour les 9 dimensions de la satisfaction des patients, enquête satisfaction HUG 2001.

| | 1-15 jours (1 ^{er} envoi) | 16-28 jours | 29-55 jours (1 ^{er} rappel) | 56 jours et plus (2 ^{ème} rappel) | Tendance linéaire |
|---|---------------------------------------|-------------|---|---|----------------------|
| | (N=644) | (N=408) | (N=329) | (N=137) | |
| Soutien moral | 36.7 | 37.8 | 43.1 | 43.6 | 0.004 |
| Respect de l'individu | 28.3 | 27.8 | 34.7 | 33.2 | 0.001 |
| Information | 33.5 | 35.4 | 40.0 | 40.7 | 0.003 |
| Information spécifique au traitement (chirurgie) | 34.8 | 37.1 | 36.9 | 33.7 | 0.81 |
| Famille et amis | 41.6 | 44.0 | 44.0 | 41.3 | 0.70 |
| Bien être physique | 25.7 | 25.9 | 29.9 | 30.6 | 0.05 |
| Sortie | 43.8 | 43.0 | 44.0 | 39.3 | 0.43 |
| Coordination du traitement | 23.9 | 25.5 | 26.9 | 25.8 | 0.13 |
| Impression générale | 9.2 | 10.6 | 11.8 | 12.8 | 0.009 |

Figure 3. Variation du pourcentage moyen de valeurs problématiques en fonction du délai de réponse, enquête satisfaction HUG 2001.



Si l'on calcule ces scores à chaque intervalle de temps, les différences sont minimales, voire inexistantes (Tableau 11b). Si nous nous étions contentés de faire seulement un rappel et avons interrompu le recueil des questionnaires après 55 jours, nous aurions obtenu des valeurs pratiquement identiques à celle obtenues après le 2^{ème} rappel, à un moindre coût.

Tableau 11b. Pourcentage de valeurs problématiques en fonction du délai de réponse et du nombre de rappel, enquête satisfaction HUG 2001.

| | 1-15 jours (1 ^{er} envoi) (N=644) | 1-28 jours (N=1052) | 1-55 jours (1 ^{er} rappel) (N=1381) | 56 jours et plus (2 ^{ème} rappel) (N=1518) |
|--|--|------------------------|--|---|
| Soutien moral | 36.7 | 37.1 | 38.6 | 39.0 |
| Respect de l'individu | 28.3 | 28.1 | 29.7 | 30.0 |
| Information | 33.5 | 34.3 | 35.6 | 36.1 |
| Information spécifique au traitement (chirurgie) | 34.8 | 35.7 | 35.9 | 35.8 |
| Famille et amis | 41.6 | 42.6 | 42.9 | 42.8 |
| Bien être physique | 25.7 | 25.8 | 26.7 | 27.1 |
| Sortie | 43.8 | 43.5 | 43.6 | 43.2 |
| Coordination du traitement | 23.9 | 24.5 | 25.1 | 25.2 |
| Impression générale | 9.2 | 9.7 | 10.2 | 10.5 |

Complications et problèmes survenus lors du séjour

Des questions spécifiques, au nombre de 35, ont également été ajoutées pour déterminer la fréquence d'un certain nombre de complications et problèmes (par exemple : réaction allergique à un médicament, perte ou vol d'effets personnels), dans le cadre des priorités définies par la direction générale des HUG et portant sur la sécurité des patients.

Nous avons regroupé les réponses à ces questions en 5 groupes : complications, qualité des soins, coordination des soins, respect du patient, autres.

Les complications les plus fréquemment rapportées sont les phlébites (12%), les infections nosocomiales (9%) et les réactions allergiques à un médicament (8%) (Tableau 12a). Les saignements suite à une opération ou un cathétérisme, les escarres et les transferts aux soins intensifs sont mentionnés par une personne sur 20 approximativement. Certaines complications sont mentionnées nettement plus fréquemment par les patients en provenance de Gériatrie, comme les infections nosocomiales, les réactions allergiques à un médicament et les blessures en tombant à l'hôpital.

Sur le plan des questions que nous avons regroupé sous le terme qualité de soins, nous retrouvons comme plainte principale le fait que le traitement n'ait pas marché (20%). Le manque de rééducation est mentionné dans 13% des cas et par 36% des patients en provenance de gériatrie. 9% des patients se plaignent d'une sortie trop rapide de l'hôpital et 7% d'avoir reçu trop peu de médicaments contre les douleurs (16% en gériatrie).

Le manque de disponibilité du dossier médical et des radios est mentionné par 10% des patients et parmi les autres problèmes en relation avec la coordination des soins, les problèmes en relation avec la programmation des examens sont mentionnés dans 2-4% des cas (Tableau 12b).

Parmi les problèmes ayant trait au respect du patient, près d'un patient sur dix (9%) se plaint du non-respect du secret médical, de la non prise en compte d'information qu'il a donné aux médecins et aux infirmières (7%) et du manque de consentement pour faire un examen ou une opération (7%). Près d'un patient sur 20 se plaint également de brusquerie (6%), de manque de respect (6%), d'avoir été rejeté par l'équipe soignante (4%), ou d'avoir été contraint de faire un examen ou de bénéficier d'un traitement contre sa volonté (4%). D'une manière générale, ses plaintes sont nettement plus souvent mentionnées par les patients sortant de gériatrie ou de psychiatrie. A souligner que ce sont aussi les patients de psychiatrie qui rapportent le plus souvent avoir été opéré du mauvais côté, ce qui met en doute la véracité de leurs réponses.

Parmi les autres situations problématiques, 30% des personnes trouvent que les repas servis lors de leur séjour ne leur ont pas convenu, 13% se plaignent de l'état de propreté des sanitaires et 12% d'un non-respect de leur régime alimentaire.

Tableau 12a. Complications et problèmes de qualité des soins mentionnés par les patients lors de leur séjour aux HUG, mars 2001.

| Complications et qualité des soins | Nombre de réponses | N (%) de oui | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco-obstétrique | Valeur de p |
|---|--------------------|--------------|----------|-----------|-----------|-------------|---------|--------------------|-------------|
| Complications | | | | | | | | | |
| Phlébite | 1337 | 158 (12) | 13 | 16 | 15 | 12 | 6 | 8 | 0.02 |
| Infection nosocomiale | 1367 | 118 (9) | 12 | 20 | 9 | 9 | 5 | 3 | <0.001 |
| Réaction allergique à un médicament | 1373 | 110 (8) | 12 | 16 | 6 | 14 | 7 | 3 | <0.001 |
| Saignement suite à une opération/cathétérisme | 1283 | 77 (6) | 5 | 7 | 7 | 5 | 4 | 8 | 0.26 |
| Escarre | 1352 | 68 (5) | 8 | 7 | 6 | 6 | 9 | 2 | 0.001 |
| Transfert aux soins intensifs | 1359 | 69 (5) | 8 | 8 | 5 | 7 | 3 | 2 | 0.03 |
| Ré-opération dans les 3 jours | 1343 | 46 (3) | 5 | 6 | 4 | 5 | 3 | 1 | 0.13 |
| Blessure en tombant à l'hôpital | 1345 | 32 (2) | 4 | 10 | 2 | 0 | 1 | 1 | <0.001 |
| Transfusion sanguine mal supportée | 1280 | 22 (2) | 3 | 2 | 1 | 6 | 1 | 2 | 0.007 |
| Qualité des soins | | | | | | | | | |
| Traitement n'a pas marché | 1255 | 222 (18) | 20 | 26 | 16 | 22 | 17 | 14 | 0.16 |
| Trop peu de rééducation | 1250 | 156 (13) | 15 | 36 | 10 | 17 | 9 | 6 | <0.001 |
| Sorti de l'hôpital trop tôt | 1357 | 117 (9) | 7 | 13 | 9 | 13 | 10 | 7 | 0.34 |
| Trop peu de calmants pour la douleur | 1317 | 92 (7) | 8 | 16 | 6 | 9 | 7 | 5 | 0.03 |
| Faux diagnostic | 1324 | 56 (4) | 4 | 8 | 4 | 9 | 4 | 2 | 0.11 |
| Médicaments pas destiné | 1338 | 35 (3) | 4 | 5 | 1 | 13 | 0 | 1 | <0.001 |
| Opéré du mauvais côté | 1287 | 10 (1) | 1 | 2 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0.03 |

Tableau 12b. Problèmes mentionnés par les patients lors de leur séjour aux HUG, mars 2001.

| Problèmes lors du séjour aux HUG | Nombre de réponses | N (%) de oui | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco-obstétrique | Valeur de p |
|---|--------------------|--------------|----------|-----------|-----------|-------------|---------|--------------------|-------------|
| Coordination des soins | | | | | | | | | |
| Dossiers ou radios pas disponibles | 1310 | 136 (10) | 13 | 6 | 9 | 12 | 12 | 8 | 0.20 |
| Pas pu faire examen (appareil en panne) | 1327 | 52 (4) | 7 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 0.02 |
| Répétition examen inutilement | 1288 | 52 (4) | 4 | 9 | 3 | 10 | 3 | 2 | 0.02 |
| Annulation examen par erreur | 1336 | 25 (2) | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 0.05 |
| Confondu avec un autre patient lors d'un examen ou traitement | 1342 | 27 (2) | 3 | 6 | 1 | 4 | 2 | 1 | 0.06 |
| Respect du patient | | | | | | | | | |
| Non-respect du secret médical | 1310 | 120 (9) | 11 | 9 | 7 | 18 | 5 | 10 | 0.01 |
| Informations données par le patient négligées | 1335 | 99 (7) | 7 | 10 | 5 | 19 | 8 | 8 | <0.001 |
| Omis de demander consentement pour examen/opération | 1319 | 87 (7) | 8 | 8 | 6 | 8 | 7 | 5 | 0.70 |
| Manipulé avec brusquerie | 1350 | 78 (6) | 5 | 13 | 5 | 15 | 4 | 5 | <0.001 |
| Manque de respect | 1353 | 77 (6) | 6 | 10 | 4 | 15 | 3 | 6 | 0.001 |
| Rejet par l'équipe soignante | 1352 | 58 (4) | 4 | 4 | 2 | 19 | 3 | 5 | <0.001 |
| Poussé à faire un examen/traitement contre son gré | 1349 | 47 (4) | 4 | 10 | 3 | 11 | 1 | 2 | <0.001 |
| Parlé familièrement sans accord du patient | 1363 | 36 (3) | 3 | 10 | 2 | 8 | 1 | 1 | <0.001 |
| Maltraité physiquement | 1357 | 27 (2) | 3 | 7 | 1 | 7 | 1 | 1 | <0.001 |
| Autres | | | | | | | | | |
| Repas n'ont pas convenu | 1325 | 391 (30) | 28 | 29 | 31 | 31 | 24 | 34 | 0.27 |
| Sanitaires sales | 1369 | 177 (13) | 13 | 8 | 16 | 19 | 13 | 7 | 0.04 |
| Non-respect du régime alimentaire | 1346 | 151 (11) | 12 | 9 | 11 | 12 | 9 | 13 | 0.75 |
| Effets perdus ou volés | 1360 | 45 (3) | 4 | 10 | 3 | 10 | 1 | 1 | <0.001 |

Actions à mener en priorité

Les participants à cette enquête ont été invités à choisir parmi une liste de 13 actions les trois à mener en priorité. Les patients ont plébiscité en premier lieu l'augmentation du nombre d'infirmiers(ères), proposé par 48% des répondants (Tableau 13). Le choix suivant s'est porté sur le développement de la recherche médicale et des traitements de pointe (33%). En troisième position, on retrouve l'amélioration du confort des chambres et de la qualité et variété des repas (27%). Le choix de l'amélioration du confort des chambres est nettement moins fréquent en gynécologie-obstétrique (10%), probablement en raison des nombreux travaux de rénovation et du bâtiment nouvellement construit.

Parmi les autres choix, près d'un patient sur quatre a mentionné comme priorité la modernisation des bâtiments hospitaliers et de leur aménagement (26%), l'augmentation du nombre de médecin (24%) et d'aide-hospitaliers (22%). Le choix de la modernisation des bâtiments est nettement moins fréquent en gériatrie (8%).

Seulement un patient sur 8 a choisi l'amélioration de la sécurité des soins (13%), la modernisation des équipements médicaux (13%), le développement de l'animation pour les patients (12%), l'augmentation des autres soignants (10%) et des assistants-sociaux (7%). Le choix pour la modernisation des équipements médicaux est nettement plus élevé en gynécologie-obstétrique (21%), contrastant avec les résultats sur le confort des chambres. Concernant les autres choix, ceux-ci sont mentionnés de manière nettement plus fréquente par les patients du département de psychiatrie (développer l'animation 31%, augmenter le nombre d'autres soignants 22% et d'assistants sociaux 18%).

Tableau 13. Distribution des réponses pour les actions à mener en priorité si l'hôpital disposait d'un budget supplémentaire par département

| Action | N (%) | Médecine | Gériatrie | Chirurgie | Psychiatrie | Neuclid | Gynéco- obstétrique | Valeur de p |
|---|----------|----------|-----------|-----------|-------------|---------|------------------------|----------------|
| Augmenter le nombre d'infirmières | 713 (48) | 45 | 46 | 53 | 49 | 45 | 45 | 0.20 |
| Développer la recherche médicale et les traitements de pointe | 493 (33) | 32 | 26 | 32 | 29 | 38 | 36 | 0.25 |
| Améliorer le confort des chambres | 408 (27) | 27 | 24 | 35 | 25 | 30 | 10 | <0.001 |
| Améliorer la qualité et la variété des repas | 402 (27) | 32 | 26 | 26 | 28 | 20 | 25 | 0.02 |
| Moderniser les bâtiments hospitaliers et leur aménagement | 391 (26) | 25 | 8 | 30 | 21 | 30 | 25 | <0.001 |
| Augmenter le nombre de médecins | 360 (24) | 23 | 22 | 21 | 31 | 25 | 31 | 0.04 |
| Augmenter le nombre d'aides hospitaliers | 323 (22) | 21 | 27 | 23 | 19 | 20 | 20 | 0.55 |
| Améliorer la sécurité des soins | 201 (13) | 13 | 11 | 13 | 14 | 13 | 17 | 0.74 |
| Moderniser les équipements médicaux | 197 (13) | 10 | 9 | 14 | 9 | 13 | 21 | 0.005 |
| Développer l'animation pour les patients | 180 (12) | 10 | 8 | 10 | 31 | 8 | 17 | <0.001 |
| Augmenter le nombre d'autres soignants | 150 (10) | 7 | 15 | 10 | 22 | 6 | 12 | <0.001 |
| Augmenter le nombre d'assistants sociaux | 104 (7) | 7 | 9 | 5 | 18 | 4 | 8 | <0.001 |

Discussion

Cette enquête de satisfaction s'est déroulée de manière tout à fait satisfaisante. Parmi les 2'156 patients sortis des HUG au mois de mars 2001 et éligibles pour l'enquête, 1'518 ont répondu à l'enquête après 3 envois, soit un taux de réponse de 70%. L'utilisation d'enveloppes retour affranchies avec un timbre au lieu des enveloppes commercial-réponse a permis d'améliorer de quelques pourcents le taux de réponse.

Il ressort de nos analyses que si nous nous étions contentés de faire seulement un rappel et avons interrompu le recueil des questionnaires après 55 jours, nous aurions obtenu des scores de satisfaction pratiquement identiques à celle obtenues après le 2^{ème} rappel, ceci à un moindre coût.

Les hommes et les femmes ont participé de manière semblable à cette enquête. En revanche, la participation a été nettement meilleure pour les personnes âgées de 45 à 84 ans, les patients de nationalité suisse et des pays de la Communauté européenne, les patients sortant des départements de médecine interne, chirurgie, Neuclyd, et Gynécologie, ceux dont le séjour était court, et pour les patients ayant quitté les HUG directement pour leur domicile. Ces différents facteurs de participation, à l'exception de la durée de séjour, restent significatifs après ajustement pour l'ensemble des variables considérées.

Durant la période de l'enquête, près de 50 personnes (environ 2% des patients interrogés) ont cherché à joindre les responsables de l'enquête par courrier ou par téléphone. La plupart du temps ces personnes voulaient simplement partager leur expérience hospitalière, en général désagréable, et des problèmes survenus lors de leur séjour. Devant ce constat, il pourrait s'avérer judicieux d'organiser une « hotline » permanente à disposition des patients sortant des HUG.

L'analyse des réponses au questionnaire de satisfaction Picker a montré de nombreuses sources d'insatisfaction. Les dimensions avec le plus de valeurs problématiques sont les questions en relation avec l'organisation de la sortie, l'information à la famille et aux amis et le soutien moral, avec près de 40% de valeurs problématiques en moyenne. Les dimensions « information », « information spécifique lors d'intervention chirurgicale », « bien-être physique » et « respect de l'individu » posent problèmes dans un tiers des cas, et la dimension « coordination du traitement » dans un quart des cas. La dimension « impression générale » ne pose problème que dans 1 cas sur 10, mais ce bon résultat est probablement lié au format de réponse, car on considère comme insatisfaisantes seulement les valeurs « Mauvaises » et « Médiocres » de l'échelle de réponse sur la qualité des soins reçus aux HUG (voir Annexe 6, question 56).

Après ajustement pour l'âge, le sexe, la nationalité, le niveau de formation professionnelle, la notion d'hospitalisation au cours des 6 derniers mois, l'état de santé (niveau de l'affect, amélioration de l'état de santé) et la qualité de vie en dehors de la santé, la dimension « information » montre toujours plus de valeurs problématiques pour les départements de gériatrie et de psychiatrie. L'information à la famille et aux amis est jugée moins satisfaisante dans le département de chirurgie. Les questions en relation avec la coordination du traitement révèlent moins de valeurs problématiques dans les départements de gynécologie-obstétrique et Neuclyd. Enfin l'impression générale du séjour aux HUG est nettement plus satisfaisante en gynécologie-obstétrique qu'ailleurs.

En ce qui concerne les questions supplémentaires sur la prise en charge de la douleur, plus de la moitié des patients déclare avoir eu mal durant leur séjour et 72% ont reçu un traitement contre la douleur sur plusieurs jours. Un peu plus de la moitié des patients déclarent avoir reçu des informations sur la douleur de manière satisfaisante et seul un tiers

des patients ayant eu des douleurs signale l'utilisation régulière d'outil d'évaluation de la douleur. Un quart des patients déclarent que leur traitement contre la douleur n'a pas été modifié lorsque celui-ci n'était pas suffisant et une personne sur 10 estime ne pas avoir reçu assez d'antalgique lors de son séjour. Enfin un tiers des patients trouvent que globalement leurs douleurs n'ont pas été bien soulagées lors de leur séjour.

Devant ces différents constats, il semble nécessaire de réagir et de mettre en place une stratégie institutionnelle pour améliorer la situation actuelle. Les résultats de cette enquête pourront servir de référence pour juger de l'effet des mesures qui nous l'espérons seront prises dans un avenir proche.

Annexes

Annexe 1 Questionnaire PICKER d'évaluation du séjour hospitalier

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DU SÉJOUR HOSPITALIER

- ♦ Ce questionnaire est à remplir par la personne dont le nom figure sur l'enveloppe
- ♦ Pour chaque question, **cochez s.v.p. la réponse** qui correspond le mieux à ce qui s'est passé lors de votre récent séjour à l'hôpital:
- ♦ C'est votre opinion qui compte; il n'y pas de réponse juste ou fausse
- ♦ Pour les mamans venues accoucher à la maternité: répondez aux questions, même si elles évoquent une maladie ou un problème de santé
- ♦ En répondant, pensez **uniquement** à votre hospitalisation aux HUG du printemps 2001

Renvoyez votre questionnaire **vide** si: vous ne comprenez pas le français.....
(cochez la bonne case) votre état de santé ne vous permet pas de répondre.....
vous ne souhaitez pas participer à cette enquête

MERCI!

1. Est-ce que vous êtes passé(e) par le service des urgences ?

- Hospitalisation par les urgences1
Hospitalisation prévue (Allez à la question 4) 2

SERVICE D'URGENCES

2. Comment étaient organisés les soins aux urgences ? A votre avis, ils étaient ...

- Pas du tout organisés1
Moyennement organisés.....2
Très bien organisés.....3
Je ne suis pas passé(e) aux urgences4

3. Quand vous étiez aux urgences, est-ce qu'on vous a donné toutes les informations dont vous aviez besoin sur votre état de santé et le traitement ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3
Je ne voulais pas d'informations.....4
Je ne suis pas passé(e) aux urgences5

ADMISSION

4. Comment s'est déroulée votre admission ? A votre avis, elle était ...

- Pas du tout organisée.....1
Moyennement organisée.....2
Très bien organisée.....3

5. Avez-vous attendu trop longtemps, sans raison apparente, avant d'aller dans votre chambre ?

- Oui, longtemps 1
Oui, un peu 2
Non 3

6. Si vous avez attendu, un employé de l'hôpital vous a-t-il expliqué pourquoi ?

- Oui..... 1
Non..... 2
Je n'ai pas attendu..... 3

7. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre admission ? Etait-elle plutôt ...

- Mauvaise 1
Médiocre..... 2
Bonne 3
Très bonne 4
Excellente 5

MEDECINS

8. Est-ce qu'un médecin était responsable de votre suivi au cours de votre hospitalisation ?

- Oui..... 1
Non..... 2
Je ne suis pas sûr(e)..... 3

9. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin, vous a-t-il (elle) répondu clairement ?

- Oui, toujours.....1
Oui, parfois.....2
Non.....3
Je n'ai pas posé de questions.....4

10. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) médecin ?

- Oui, toujours.....1
Oui, parfois.....2
Non, jamais.....3
Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte4

11. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les médecins qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?

- Oui, totalement.....1
Oui, assez2
Non.....3

12. Est-il arrivé que les médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

- Oui, souvent1
Oui, parfois.....2
Non.....3

**13. Que pensez-vous de l'amabilité des médecins qui se sont occupés de vous ?
Etait-elle plutôt ...**

- Mauvaise1
Médiocre2
Bonne3
Très bonne.....4
Excellente.....5

**14. Comment jugez-vous la disponibilité des médecins qui se sont occupés de vous ?
Etait-elle plutôt ...**

- Mauvaise1
Médiocre2
Bonne3
Très bonne.....4
Excellente.....5

INFIRMIERES

15. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e), vous a-t-il (elle) répondu clairement ?

- Oui, toujours..... 1
Oui, parfois..... 2
Non 3
Je n'ai pas eu de questions 4

16. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) infirmier(e) ?

- Oui, toujours..... 1
Oui, parfois..... 2
Non, jamais..... 3
Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte..... 4

17. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les infirmier(e)s qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?

- Oui, totalement..... 1
Oui, assez 2
Non 3

18. Est-il arrivé que les infirmier(e)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

- Oui, souvent..... 1
Oui, parfois..... 2
Non 3

**19. Que pensez-vous de l'amabilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous ?
Etait-elle plutôt ...**

- Mauvaise 1
Médiocre..... 2
Bonne 3
Très bonne..... 4
Excellente 5

**20. Comment jugez-vous la disponibilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous?
Etait-elle plutôt...**

- Mauvaise 1
Médiocre..... 2
Bonne 3
Très bonne..... 4
Excellente 5

PERSONNEL DE L'HOPITAL

21. Est-il arrivé, au cours de votre séjour, qu'un médecin ou un(e) infirmier(e) vous dise une chose, et qu'un(e) autre médecin ou une autre infirmier(e), quelque chose de complètement différent ?

- Oui, souvent1
Oui, parfois.....2
Non.....3

22. Avez-vous eu votre mot à dire sur votre traitement?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, un peu2
Non,.....3

23. Pendant votre séjour à l'hôpital, votre famille ou vos proches ont-ils eu l'occasion de parler aux médecins qui s'occupaient de vous ?

- Oui, suffisamment1
Oui, un peu2
Non.....3
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués4
Ma famille ou mes proches n'ont pas souhaité/eu besoin de parler5

24. A-t-on donné suffisamment d'informations sur votre problème de santé ou votre traitement, à votre famille ou à vos proches ?

- Pas suffisamment.....1
Suffisamment2
Trop d'informations3
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués4
Ma famille ou mes proche n'ont pas voulu d'informations.....5

25. Est-ce qu'il vous a été facile de trouver, parmi le personnel de l'hôpital, quelqu'un à qui parler de vos soucis ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie2
Non.....3
Je n'ai pas voulu discuter/ je n'avais pas de préoccupations.....4

26. Lorsque vous aviez besoin d'aide pour manger, vous laver ou aller aux toilettes, est-ce que vous l'avez obtenue en temps voulu ?

- Oui, toujours 1
Oui, dans l'ensemble 2
Non 3
Je n'ai pas eu besoin d'aide..... 4

27. En moyenne, combien de temps après avoir sonné avez-vous reçu l'aide dont vous aviez besoin ?

- 0 minutes/tout de suite..... 1
1-5 minutes 2
6-10 minutes 3
10-15 minutes 4
16-30 minutes 5
Plus de 30 minutes..... 6
Je n'ai jamais sonné..... 7
Je n'ai jamais reçu d'aide après avoir sonné 8

28. 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 ?

- Oui, tout à fait..... 1
Oui, en partie 2
Non 3
Je n'ai pas eu d'examens..... 4

29. Est-ce que les examens et interventions prévus d'avance ont été effectués à l'heure?

- Oui, toujours 1
Oui, parfois..... 2
Non 3
Je n'ai pas eu d'examens/interventions 4

30. Avez-vous eu le sentiment, pendant votre séjour à l'hôpital, qu'on vous a traité avec respect et qu'on a préservé votre dignité ?

- Oui, toujours 1
Oui, parfois..... 2
Non 3

DOULEUR

31. Avez-vous eu mal pendant votre hospitalisation ?

- Oui..... 1
Non (Allez à la question 44)..... 2

32. **En général, lorsque vous aviez mal, la douleur était-elle ?**
 Forte1
 Modérée.....2
 Légère.....3
33. **Avez-vous reçu au cours de votre séjour des informations sur la douleur et son traitement ?**
 Oui, tout à fait.....1
 Oui, en partie.....2
 Non.....3
34. **Vous a-t-on demandé régulièrement à quel point vous aviez mal ?**
 Oui, régulièrement.....1
 Oui, parfois.....2
 Non.....3
35. **Pour juger de l'intensité de votre douleur, vous a-t-on présenté un outil d'évaluation (ex : réglette de la douleur, échelle de 0 à 10, liste de mots) ?**
 Oui, régulièrement.....1
 Oui, parfois.....2
 Non.....3
36. **Au cours de votre séjour, avez-vous reçu un traitement contre la douleur ?**
 Oui, régulièrement (plusieurs jours).....1
 Oui, parfois.....2
 Non.....3
37. **Si un traitement contre la douleur ne vous a pas soulagé(e), a-t-on modifié ce traitement ?**
 Oui, on l'a modifié1
 Non, on ne l'a pas modifié2
 J'ai toujours été soulagé(e).....3
38. **Est-ce que vous aviez un appareil pour vous injecter vous-même un calmant contre la douleur, en cas de besoin ?**
 Oui.....1
 Non.....2
39. **Est-ce qu'il vous est arrivé de réclamer un médicament contre la douleur ?**
 Oui.....1
 Non (Allez à la question 41).....2

40. **Lorsque vous avez demandé un médicament contre la douleur, combien de temps fallait-il attendre en moyenne pour qu'on vous l'apporte ?**
 0 minutes/tout de suite.....1
 1-5 minutes.....2
 6-10 minutes.....3
 10-15 minutes.....4
 16-30 minutes.....5
 Plus de 30 minutes.....6
 Je n'ai jamais reçu les médicaments.....7
41. **Pensez-vous que le personnel de l'hôpital ait fait tout son possible pour calmer vos douleurs ?**
 Oui, tout à fait.....1
 Oui, en partie.....2
 Non.....3
42. **Dans l'ensemble, pensez-vous avoir reçu assez de médicaments contre la douleur pendant votre hospitalisation ?**
 Pas assez.....1
 Suffisamment.....2
 Trop.....3
43. **Globalement, a-t-on bien soulagé vos douleurs lors de votre séjour à l'hôpital ?**
 Oui, tout à fait.....1
 Oui, en partie.....2
 Non.....3

CHIRURGIE

44. **Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ?**
 Oui.....1
 Non (Allez à la question 49).....2
 Je ne sais pas (Allez à la question 49).....3
45. **Avant l'opération, est-ce que le chirurgien vous a expliqué clairement l'utilité et les risques de l'opération ?**
 Oui, tout à fait.....1
 Oui, en partie.....2
 Non.....3
 Il (elle) les a expliqués au conjoint ou à un proche.....4
 Je ne voulais pas d'explications.....5

46. Est-ce que le chirurgien ou un autre médecin a répondu clairement aux questions que vous lui avez posées sur cette opération ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3
Je n'ai pas posé de questions.....4

47. Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué clairement comment vous alliez vous sentir après votre opération ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3

48. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement comment s'est passée l'opération ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3
Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou proche.....4

RETOUR A LA MAISON

49. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi vous deviez suivre votre traitement ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3
Je n'ai pas eu besoin d'explications.....4
Je n'ai pas eu de traitement à suivre.....5

50. Vous a-t-on prévenu à l'hôpital des effets indésirables de vos médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez vous ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3
Je n'ai pas eu besoin d'explications.....4
Je n'ai pas eu de médicaments à prendre.....5

51. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a expliqué les signes d'alerte liés à votre maladie ou à votre opération, que vous deviez surveiller une fois rentré(e) chez vous ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3

52. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a dit quand vous pourriez reprendre vos activités habituelles (par exemple votre travail ou recommencer à conduire) ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, vaguement.....2
Non.....3

53. Est-ce que les médecins et les infirmier(e)s ont donné à votre famille ou à vos proches toutes les informations dont ils avaient besoin pour vous aider à vous rétablir ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués.....4
Ma famille n'a pas voulu/eu besoin de parler.....5

IMPRESSION GENERALE

54. Comment jugez-vous la collaboration entre les médecins et les infirmier(e)s ?

- Mauvaise.....1
Médiocre.....2
Bonne.....3
Très bonne.....4
Excellente.....5

55. Dans l'ensemble, avez-vous eu le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie.....2
Non.....3

56. Dans l'ensemble, que pensez-vous des soins que vous avez reçus à l'hôpital ? Etaient-ils:

- Mauvais.....1
Médiocres.....2
Bons.....3
Très bons.....4
Excellents.....5

57. Est-ce que vous recommanderiez cet hôpital à vos amis ou à votre famille ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, probablement.....2
Non.....3

COMPLICATIONS ET PROBLEMES

58. Lors d'un séjour à l'hôpital, il peut parfois arriver des complications, des problèmes, ou des situations inattendues et/ou désagréables. Veuillez indiquer si vous avez rencontré les situations suivantes lors de votre séjour:

(cochez une réponse par ligne) Oui Non

- 1) Vous avez attrapé une infection à l'hôpital... 1 2
- 2) Vous avez développé une escarre (lésion de la peau) à l'hôpital 1 2
- 3) Vous vous êtes blessé(e) (fracture, plaie, etc) en tombant à l'hôpital 1 2
- 4) On vous a transféré aux soins intensifs à cause d'une complication survenue en cours de séjour..... 1 2
- 5) On a dû vous réopérer en urgence, dans les trois jours suivant une première opération.... 1 2
- 6) Vous avez fait une réaction allergique à un médicament lors de votre séjour à l'hôpital 1 2
- 7) Vous avez très mal supporté une transfusion de sang 1 2
- 8) Vous avez beaucoup saigné suite à une opération ou à un cathétérisme 1 2
- 9) Vous avez fait une inflammation d'une veine (phlébite) à cause des perfusions..... 1 2
- 10) Les médecins ont posé un faux diagnostic ... 1 2
- 11) Votre traitement à l'hôpital **n'a pas** marché 1 2
- 12) Vous avez eu trop peu de rééducation (physiothérapie, ergothérapie, ou logopédie)..... 1 2
- 13) On vous a donné trop peu de calmants pour vos douleurs 1 2
- 14) On vous a opéré du mauvais côté 1 2
- 15) On vous a donné un médicament qui **ne vous était pas** destiné..... 1 2
- 16) On **n'a pas pu** faire un examen parce que l'appareil était en panne..... 1 2

(cochez une réponse par ligne) Oui Non

- 17) On a annulé un examen par erreur..... 1 2
- 18) On a répété un examen inutilement, par erreur 1 2
- 19) On vous a confondu avec un autre patient lors d'un examen ou pour un traitement 1 2
- 20) Votre dossier médical ou vos radiographies **n'étaient pas** disponibles quand il le fallait..... 1 2
- 21) On vous a manipulé(e) ou déplacé(e) avec brusquerie 1 2
- 22) On vous a maltraité physiquement..... 1 2
- 23) On vous a manqué de respect 1 2
- 24) Les médecins et infirmières **n'ont pas** respecté le secret médical..... 1 2
- 25) Vous vous êtes senti(e) rejeté(e) par l'équipe soignante..... 1 2
- 26) Les médecins et infirmières ont négligé des informations que vous leur avez données 1 2
- 27) On vous a parlé familièrement ou tutoyé, sans votre permission..... 1 2
- 28) On a omis de vous demander votre consentement pour un examen ou une opération. 1 2
- 29) On vous a poussé à faire un examen ou un traitement contre votre gré..... 1 2
- 30) On a perdu ou volé vos effets personnels 1 2
- 31) On **n'a pas** respecté votre régime alimentaire 1 2
- 32) Les repas (goût, température, horaire, choix) **ne vous ont pas** convenu..... 1 2
- 33) Les sanitaires (toilettes, lavabos, douche) étaient sales..... 1 2
- 34) On vous a fait sortir de l'hôpital beaucoup trop tôt 1 2
- 35) Autre(s) problème(s) 1 2
(décrivez s.v.p.):
.....
.....
.....

PRIORITES POUR L'HOPITAL

59. Si les Hôpitaux Universitaires de Genève disposaient d'un budget supplémentaire, quelles 3 actions faudrait-il mener en priorité ?

**Cochez
trois
priorités**

- a) améliorer la qualité et la variété des repas.....
- b) améliorer la sécurité des soins.....
- c) moderniser les équipements médicaux.....
- d) moderniser les bâtiments hospitaliers et leur aménagement.....
- e) développer la recherche médicale et les traitements de pointe.....
- f) développer l'animation pour les patients (concerts, bibliothèque, etc).....
- g) améliorer le confort des chambres.....
- h) augmenter le nombre de médecins.....
- i) augmenter le nombre d'infirmières.....
- j) augmenter le nombre d'aides hospitaliers.....
- k) augmenter le nombre d'autres soignants (physiothérapeutes, ergothérapeutes etc).....
- l) augmenter le nombre d'assistants sociaux.....
- m) autre(s) proposition(s).....

(décrivez s.v.p.):

.....
.....
.....

QUESTIONS SUR VOUS MEME

60. Vous êtes:

- une femme.....1
- un homme.....2

61. Vous êtes né en:

19 _____

62. Vous êtes né(e):

- En Suisse.....1
- Dans un autre pays européen.....2
- Dans un pays non européen.....3

63. Quelle est la formation la plus élevée que vous avez terminée ?

- Scolarité obligatoire..... 1
- Apprentissage (y compris maîtrise ou diplôme)..... 2
- Maturité ou baccalauréat..... 2
- Ecole professionnelle supérieure (ex : école technique supérieure, école de cadre pour le commerce, institut d'étude sociale, école des Beaux-Arts, etc.)..... 4
- Formation universitaire (y compris école polytechnique)..... 5
- Autre formation..... 6

64. Dans l'ensemble, pensez-vous que votre santé est:

- Excellente..... 1
- Très bonne..... 2
- Bonne..... 3
- Médiocre..... 4
- Mauvaise..... 5

65. Au cours des 6 derniers mois, combien de fois avez-vous été hospitalisé(e) ?

- Une fois..... 1
- Plus d'une fois..... 2

66. Au cours des 4 dernières semaines, y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti(e) triste et abattu(e) ?

- En permanence..... 1
- Une bonne partie du temps..... 2
- De temps en temps..... 3
- Rarement..... 4
- Jamais..... 5

67. Par rapport au moment qui a précédé votre hospitalisation, comment trouvez-vous votre état de santé en ce moment ?

- Bien meilleur..... 1
- Plutôt meilleur..... 2
- A peu près pareil..... 3
- Plutôt moins bon..... 4
- Beaucoup moins bon..... 5

68. En dehors de votre santé, pensez-vous que votre qualité de vie est:

- Excellente1
- Très bonne2
- Bonne3
- Médiocre4
- Mauvaise5

69. Etes-vous la personne dont le nom figure sur l'enveloppe qui contenait ce questionnaire ?

- Oui 1
- Non 2

70. Date à laquelle vous avez rempli ce questionnaire ___ / ___ /2001

71. Indiquez éventuellement ci-dessous votre principale suggestion pour améliorer la qualité du service et des soins prodigués à l'hôpital.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

 **Merci d'avoir rempli ce questionnaire !**

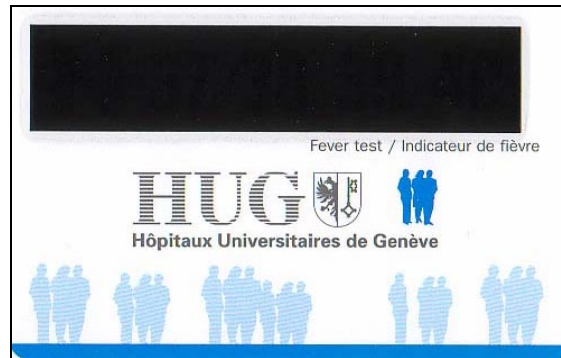
Veillez nous renvoyer le questionnaire rempli à l'aide de l'enveloppe affranchie jointe

**Pour tout renseignement: Mme V. Kolly, tél. 022 372 9010
Unité qualité des soins, HUG, 24 Micheli-du-Crest, 1211 Genève 14**

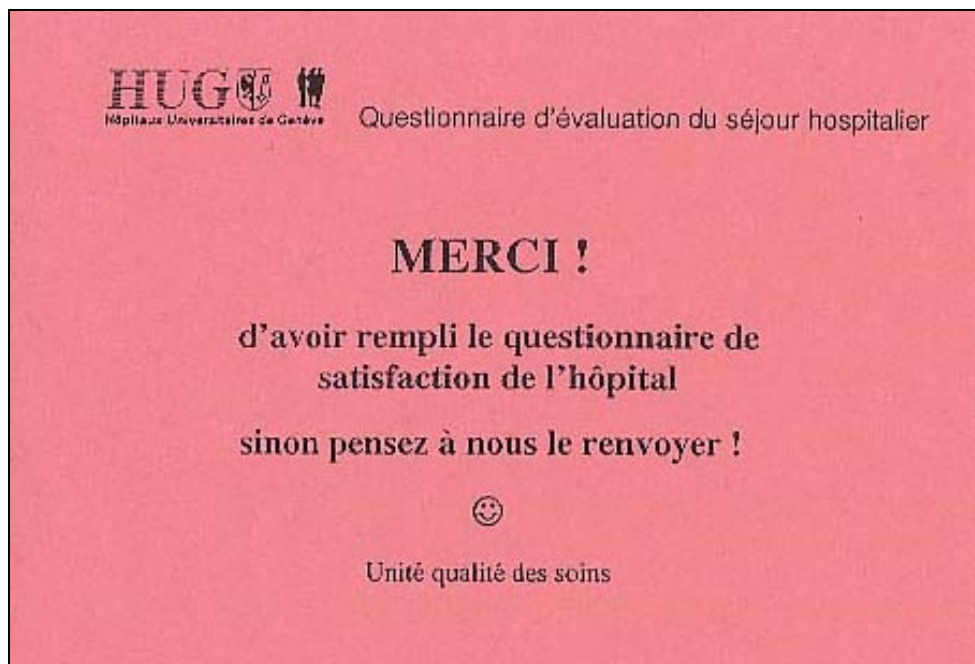
Annexe 2 : Liste des codes des établissements ayant servi à identifier les transferts à l'intérieur des HUG

| Destination de sortie | Nombre de patients |
|--|--------------------|
| Autre hôpital psychiatrique ou service psychiatrique | 3 |
| AUTRE HÔPITAL/SERV. PSYCHIATRIQUE | 2 |
| Autre institution de réadaptation | 2 |
| Autre institution hospitalière | 4 |
| Aveugles Agés, Foyer pour | 2 |
| BELAIR | 7 |
| CESCO | 20 |
| CHIR. DIGESTIVE/TRANSFERT A | 5 |
| CHIR. THORACIQUE/TRANSFERT A | 1 |
| Clinique genevoise de Montana | 1 |
| D-C-D | 2 |
| HCUG | 1 |
| HO-GER | 51 |
| Hôpital cantonal | 11 |
| HÔPITAL CANTONAL/TRANSFERT A | 9 |
| Hôpital de gériatrie | 3 |
| I-EP | 1 |
| I-HOSP | 36 |
| LOEX | 27 |
| Loëx | 2 |
| MÉDECINE I /TRANSFERT A | 1 |
| MONTANA | 21 |
| NEUROLOGIE /TRANSFERT A | 1 |
| OPHTALMOLOGIE/TRANSFERT A | 1 |
| ORTHOPÉDIE /TRANSFERT A | 3 |
| Petit-Beaulieu | 3 |
| PSYCHIATRIE HUG | 6 |
| Sans domicile fixe | 1 |
| TOUR | 2 |
| Tour, La | 1 |
| Total | 230 |


Annexe 3 : Thermomètre frontal à cristaux thermo-sensibles



Annexe 4 : Carte de rappel envoyé une semaine après chaque envoi



Annexe 5 : Lettres de couverture pour les groupes avec ou sans thermomètre

HUG 
Hôpitaux Universitaires de Genève
Direction Médicale
Rue Micheli-du-Crest 24
CH - 1211 Genève 14

Genève, le 9 mai 2001

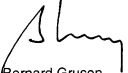
Madame, Monsieur,


Pour améliorer la qualité des soins et la satisfaction des patients, les Hôpitaux Universitaires de Genève réalisent une enquête auprès de personnes choisies au hasard, hospitalisées entre le 1^{er} et le 31 mars 2001.

Vous avez été sélectionné(e) pour participer à cette enquête. Nous aimerions connaître votre avis sur votre séjour à l'hôpital. Nous vous serions donc reconnaissant de remplir le questionnaire annexé et de nous le retourner **dès que possible** au moyen de l'enveloppe-réponse affranchie ci-jointe. Votre participation n'est pas obligatoire, mais nous souhaitons que le **plus grand nombre** de personnes réponde à ce questionnaire, afin que les résultats soient représentatifs.

Vos réponses seront traitées de manière strictement confidentielle et ne seront donc pas enregistrées sous votre nom. Le numéro que porte le questionnaire sert uniquement à rappeler les personnes qui n'auraient pas encore répondu. Les données des questionnaires seront détruites dès la fin de l'enquête. Pour de plus amples informations sur cette enquête, vous pouvez appeler Mme Kolly les lundis et jeudis au 022/ 372 90 11.


Nous vous remercions par avance pour votre participation et nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.


Bernard Gruson
Directeur général des HUG


Professeur Pierre Dayer
Directeur médical des HUG

Annexes mentionnées

Hôpital Cantonal - Rue Micheli-du-Crest 24 CH- 1211 Genève 14
Tél (022) 372.90.56 Fax (022) 372.90.16

HUG 
Hôpitaux Universitaires de Genève
Direction Médicale
Rue Micheli-du-Crest 24
CH - 1211 Genève 14

Genève, le 9 mai 2001


Madame, Monsieur,

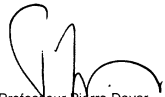
Pour améliorer la qualité des soins et la satisfaction des patients, les Hôpitaux Universitaires de Genève réalisent une enquête auprès de personnes choisies au hasard, hospitalisées entre le 1^{er} et le 31 mars 2001.

Vous avez été sélectionné(e) pour participer à cette enquête. Nous aimerions connaître votre avis sur votre séjour à l'hôpital. Nous vous serions donc reconnaissant de remplir le questionnaire annexé et de nous le retourner **dès que possible** au moyen de l'enveloppe-réponse affranchie ci-jointe. Votre participation n'est pas obligatoire, mais nous souhaitons que le **plus grand nombre** de personnes réponde à ce questionnaire, afin que les résultats soient représentatifs. Vous trouverez ci-joint un petit thermomètre pour vous remercier de votre aide.

Vos réponses seront traitées de manière strictement confidentielle et ne seront donc pas enregistrées sous votre nom. Le numéro que porte le questionnaire sert uniquement à rappeler les personnes qui n'auraient pas encore répondu. Les données des questionnaires seront détruites dès la fin de l'enquête. Pour de plus amples informations sur cette enquête, vous pouvez appeler Mme Kolly les lundis et jeudis au 022/ 372 90 11.

Nous vous remercions par avance pour votre participation et nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.


Bernard Gruson
Directeur général des HUG


Professeur Pierre Dayer
Directeur médical des HUG

Annexes mentionnées

Hôpital Cantonal - Rue Micheli-du-Crest 24 CH- 1211 Genève 14
Tél (022) 372.90.56 Fax (022) 372.90.16

Annexe 6 : Distribution des réponses par question des 1'518 questionnaires de l'enquête de satisfaction (valeur problématique ; valeur non problématique)

1. Est-ce que vous êtes passé(e) par le service des urgences ? (Picker 1)

| N=1249 | N | % |
|----------------------------------|----------|----------|
| Hospitalisation par les urgences | 797 | 64 |
| Hospitalisation prévue | 452 | 36 |

2. Comment étaient organisés les soins aux urgences ? A votre avis, ils étaient...
(Picker 2)

| N=888 | N | % |
|--------------------------------------|----------|----------|
| Pas du tout organisés | 39 | 4 |
| Moyennement organisés | 220 | 25 |
| Très bien organisés | 547 | 62 |
| Je ne suis pas passé(e) aux urgences | 82 | 9 |

3. Quand vous étiez aux urgences, est-ce qu'on vous a donné toutes les informations dont vous aviez besoin sur votre état de santé et le traitement ? (Picker 3)

| N=875 | N | % |
|--------------------------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 433 | 50 |
| Oui, en partie | 286 | 33 |
| Non | 80 | 9 |
| Je ne voulais pas d'informations | 12 | 1 |
| Je ne suis pas passé(e) aux urgences | 64 | 7 |

4. Comment s'est déroulée votre admission ? A votre avis, elle était ... (Picker 4)

| N=1442 | N | % |
|-----------------------|----------|----------|
| Pas du tout organisée | 48 | 3 |
| Moyennement organisée | 291 | 20 |
| Très bien organisée | 1103 | 77 |

5. Avez-vous attendu trop longtemps, sans raison apparente, avant d'aller dans votre chambre ? (Picker 5)

| N=1453 | N | % |
|----------------|----------|----------|
| Oui, longtemps | 138 | 10 |
| Oui, un peu | 334 | 23 |
| Non | 981 | 68 |

6. Si vous avez attendu, un employé de l'hôpital vous a-t-il expliqué pourquoi ?
(Picker 6)

| N=1300 | N | % |
|---------------------|----------|----------|
| Oui | 319 | 25 |
| Non | 232 | 18 |
| Je n'ai pas attendu | 749 | 58 |

7. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre admission ? Etait-elle plutôt ... (Picker 7)

| N=1467 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Mauvaise | 11 | 1 |
| Médiocre | 53 | 4 |
| Bonne | 528 | 36 |
| Très bonne | 538 | 37 |
| Excellente | 337 | 23 |

8. Est-ce qu'un médecin était responsable de votre suivi au cours de votre hospitalisation ? (Picker 8)

| N=1486 | N | % |
|-----------------------|----------|----------|
| Oui | 1176 | 79 |
| Non | 115 | 8 |
| Je ne suis pas sûr(e) | 195 | 13 |

9. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin, vous a-t-il (elle) répondu clairement ? (Picker 9)

| N=1483 | N | % |
|-------------------------------|----------|----------|
| Oui, toujours | 955 | 64 |
| Oui, parfois | 338 | 23 |
| Non | 61 | 4 |
| Je n'ai pas posé de questions | 129 | 9 |

10. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) médecin ? (Picker 10)

| N=1467 | N | % |
|-------------------------------------|----------|----------|
| Oui, toujours | 685 | 47 |
| Oui, parfois | 352 | 24 |
| Non, jamais | 76 | 5 |
| Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte | 354 | 24 |

11. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les médecins qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ? (Picker 11)

| N=1480 | N | % |
|-----------------|----------|----------|
| Oui, totalement | 952 | 64 |
| Oui, assez | 457 | 31 |
| Non | 71 | 5 |

12. Est-il arrivé que les médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ? (Picker 12)

| N=1454 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui, souvent | 77 | 5 |
| Oui, parfois | 293 | 20 |
| Non | 1084 | 75 |

13. Que pensez-vous de l'amabilité des médecins qui se sont occupés de vous ? Etait-elle plutôt ... (Picker 13)

| N=1488 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Mauvaise | 14 | 1 |
| Médiocre | 45 | 3 |
| Bonne | 507 | 34 |
| Très bonne | 508 | 34 |
| Excellente | 414 | 28 |

14. Comment jugez-vous la disponibilité des médecins qui se sont occupés de vous ? Etait-elle plutôt ... (Picker 14)

| N=1476 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Mauvaise | 43 | 3 |
| Médiocre | 168 | 11 |
| Bonne | 606 | 41 |
| Très bonne | 402 | 27 |
| Excellente | 257 | 17 |

15. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e), vous a-t-il (elle) répondu clairement ? (Picker 15)

| N=1477 | N | % |
|-------------------------------|----------|----------|
| Oui, toujours | 823 | 56 |
| Oui, parfois | 428 | 29 |
| Non | 53 | 4 |
| Je n'ai pas posé de questions | 173 | 12 |

16. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) infirmier(e) ? (Picker 16)

| N=1458 | N | % |
|-------------------------------------|----------|----------|
| Oui, toujours | 641 | 44 |
| Oui, parfois | 377 | 26 |
| Non, jamais | 85 | 6 |
| Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte | 355 | 24 |

17. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les infirmier(ère)s qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ? (Picker 17)

| N=1482 | N | % |
|-----------------|----------|----------|
| Oui, totalement | 895 | 60 |
| Oui, assez | 526 | 36 |
| Non | 61 | 4 |

18. Est-il arrivé que les infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ? (Picker 18)

| N=1457 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui, souvent | 57 | 4 |
| Oui, parfois | 220 | 15 |
| Non | 1180 | 81 |

19. Que pensez-vous de l'amabilité des infirmier(ère)s qui se sont occupé(e)s de vous ? Etait-elle plutôt ... (Picker 19)

| N=1480 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Mauvaise | 20 | 1 |
| Médiocre | 62 | 4 |
| Bonne | 499 | 34 |
| Très bonne | 495 | 33 |
| Excellente | 404 | 27 |

20. Comment jugez-vous la disponibilité des infirmier(ère)s qui se sont occupé(e)s de vous? Etait-elle plutôt... (Picker 20)

| N=1479 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Mauvaise | 35 | 2 |
| Médiocre | 111 | 8 |
| Bonne | 594 | 40 |
| Très bonne | 443 | 30 |
| Excellente | 296 | 20 |

21. Est-il arrivé, au cours de votre séjour, qu'un médecin ou un(e) infirmier(ère) vous dise une chose, et qu'un autre médecin ou un(e) autre infirmier(ère), quelque chose de complètement différent ? (Picker 21)

| N=1469 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui, souvent | 70 | 5 |
| Oui, parfois | 266 | 18 |
| Non | 1133 | 77 |

22. Avez-vous eu votre mot à dire sur votre traitement? (Picker 22)

| N=1422 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 527 | 37 |
| Oui, un peu | 359 | 25 |
| Non | 536 | 38 |

23. Pendant votre séjour à l'hôpital, votre famille ou vos proches ont-ils eu l'occasion de parler aux médecins qui s'occupaient de vous ? (Picker 23)

| N=1462 | N | % |
|--|----------|----------|
| Oui, suffisamment | 480 | 33 |
| Oui, un peu | 291 | 20 |
| Non | 269 | 18 |
| Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués | 163 | 11 |
| Ma famille ou mes proches n'ont pas souhaité/eu besoin de parler | 259 | 18 |

24. A-t-on donné suffisamment d'informations sur votre problème de santé ou votre traitement, à votre famille ou à vos proches ? (Picker 24)

| N=1425 | N | % |
|--|----------|----------|
| Pas suffisamment | 148 | 10 |
| Suffisamment | 781 | 55 |
| Trop d'informations | 12 | 1 |
| Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués | 340 | 24 |
| Ma famille ou mes proches n'ont pas voulu d'informations | 144 | 10 |

25. Est-ce qu'il vous a été facile de trouver, parmi le personnel de l'hôpital, quelqu'un à qui parler de vos soucis ? (Picker 25)

| N=1459 | N | % |
|---|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 434 | 30 |
| Oui, en partie | 281 | 19 |
| Non | 196 | 13 |
| Je n'ai pas voulu discuter/je n'avais pas de préoccupations | 548 | 38 |

26. Lorsque vous aviez besoin d'aide pour manger, vous laver ou aller aux toilettes, est-ce que vous l'avez obtenue en temps voulu ? (Picker 26)

| N=1469 | N | % |
|------------------------------|----------|----------|
| Oui, toujours | 546 | 37 |
| Oui, dans l'ensemble | 391 | 27 |
| Non | 55 | 4 |
| Je n'ai pas eu besoin d'aide | 477 | 33 |

27. En moyenne, combien de temps après avoir sonné avez-vous reçu l'aide dont vous aviez besoin ? (Picker 27)

| N=1448 | N | % |
|--|----------|----------|
| 0 minute/tout de suite | 240 | 17 |
| 1-5 minutes | 646 | 45 |
| 6-10 minutes | 182 | 13 |
| 10-15 minutes | 63 | 4 |
| 16-30 minutes | 21 | 2 |
| Plus de 30 minutes | 12 | 1 |
| Je n'ai jamais sonné | 273 | 19 |
| Je n'ai jamais reçu d'aide après avoir sonné | 11 | 1 |

28. 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 ? (Picker 28)

| N=1463 | N | % |
|--------------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 814 | 56 |
| Oui, en partie | 391 | 27 |
| Non | 150 | 10 |
| Je n'ai pas eu d'examens | 108 | 7 |

29. Est-ce que les examens et interventions prévus d'avance ont été effectués à l'heure? (Picker 29)

| N=1431 | N | % |
|--|----------|----------|
| Oui, toujours | 806 | 56 |
| Oui, parfois | 323 | 23 |
| Non | 146 | 10 |
| Je n'ai pas eu d'examens/interventions | 156 | 11 |

30. Avez-vous eu le sentiment, pendant votre séjour à l'hôpital, qu'on vous a traité avec respect et qu'on a préservé votre dignité ? (Picker 30)

| N=1470 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui, toujours | 1256 | 86 |
| Oui, parfois | 161 | 11 |
| Non | 44 | 3 |

31. Avez-vous eu mal pendant votre hospitalisation ? (Picker 31)

| N=1345 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui | 830 | 62 |
| Non | 515 | 38 |

32. En général, lorsque vous aviez mal, la douleur était-elle ? (Picker 32)

| N=1025 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Forte | 468 | 46 |
| Modérée | 425 | 42 |
| Légère | 132 | 13 |

33. Avez-vous reçu au cours de votre séjour des informations sur la douleur et son traitement ? (Douleur 1)

| N=1028 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 535 | 52 |
| Oui, en partie | 262 | 26 |
| Non | 231 | 23 |

34. Vous a-t-on demandé régulièrement à quel point vous aviez mal ? (Douleur 2)

| N=1028 | N | % |
|--------------------|----------|----------|
| Oui, régulièrement | 596 | 58 |
| Oui, parfois | 283 | 28 |
| Non | 149 | 15 |

35. Pour juger de l'intensité de votre douleur, vous a-t-on présenté un outil d'évaluation (ex : réglette de la douleur, échelle de 0 à 10, liste de mots) ? (Douleur 3)

| N=985 | N | % |
|--------------------|----------|----------|
| Oui, régulièrement | 312 | 32 |
| Oui, parfois | 178 | 18 |
| Non | 495 | 50 |

36. Au cours de votre séjour, avez-vous reçu un traitement contre la douleur ? (Douleur 4)

| N=1055 | N | % |
|--------------------------------------|----------|----------|
| Oui, régulièrement (plusieurs jours) | 697 | 66 |
| Oui, parfois | 227 | 22 |
| Non | 131 | 12 |

37. Si un traitement contre la douleur ne vous a pas soulagé(e), a-t-on modifié ce traitement ? (Douleur 5)

| N=956 | N | % |
|------------------------------|----------|----------|
| Oui, on l'a modifié | 322 | 34 |
| Non, on ne l'a pas modifié | 132 | 14 |
| J'ai toujours été soulagé(e) | 502 | 53 |

38. Est-ce que vous aviez un appareil pour vous injecter vous-même un calmant contre la douleur, en cas de besoin ? (Picker 33)

| N=1024 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui | 173 | 17 |
| Non | 851 | 83 |

39. Est-ce qu'il vous est arrivé de réclamer un médicament contre la douleur ? (Picker 34)

| N=1018 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui | 587 | 58 |
| Non | 431 | 42 |

40. Lorsque vous avez demandé un médicament contre la douleur, combien de temps fallait-il attendre en moyenne pour qu'on vous l'apporte ? (Picker 35)

| N=765 | N | % |
|-------------------------------------|----------|----------|
| 0 minute/tout de suite | 179 | 23 |
| 1-5 minutes | 286 | 37 |
| 6-10 minutes | 130 | 17 |
| 10-15 minutes | 48 | 6 |
| 16-30 minutes | 35 | 5 |
| Plus de 30 minutes | 29 | 4 |
| Je n'ai jamais reçu les médicaments | 58 | 8 |

41. Pensez-vous que le personnel de l'hôpital ait fait tout son possible pour calmer vos douleurs ? (Picker 36)

| N=1024 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 788 | 77 |
| Oui, en partie | 196 | 19 |
| Non | 40 | 4 |

42. Dans l'ensemble, pensez-vous avoir reçu assez de médicaments contre la douleur pendant votre hospitalisation ? (Picker 37)

| N=988 | N | % |
|--------------|----------|----------|
| Pas assez | 63 | 6 |
| Suffisamment | 876 | 89 |
| Trop | 49 | 5 |

43. Globalement, a-t-on bien soulagé vos douleurs lors de votre séjour à l'hôpital ? (Douleur 6)

| N=998 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 715 | 72 |
| Oui, en partie | 241 | 24 |
| Non | 42 | 4 |

44. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ? (Picker 38)

| N=1361 | N | % |
|----------------|----------|----------|
| Oui | 798 | 59 |
| Non | 556 | 41 |
| Je ne sais pas | 7 | 1 |

45. Avant l'opération, est-ce que le chirurgien vous a expliqué clairement l'utilité et les risques de l'opération ? (Picker 39)

| N=828 | N | % |
|--|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 594 | 72 |
| Oui, en partie | 116 | 14 |
| Non | 88 | 11 |
| Il (elle) les a expliqués au conjoint ou à un proche | 17 | 2 |
| Je ne voulais pas d'explications | 13 | 2 |

46. Est-ce que le chirurgien ou un autre médecin a répondu clairement aux questions que vous lui avez posées sur cette opération ? (Picker 40)

| N=842 | N | % |
|-------------------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 608 | 72 |
| Oui, en partie | 114 | 14 |
| Non | 27 | 3 |
| Je n'ai pas posé de questions | 93 | 11 |

47. Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué clairement comment vous alliez vous sentir après votre opération ? (Picker 41)

| N=804 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 396 | 49 |
| Oui, en partie | 185 | 23 |
| Non | 223 | 28 |

48. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement comment s'est passée l'opération ? (Picker 42)

| N=808 | N | % |
|--|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 388 | 48 |
| Oui, en partie | 203 | 25 |
| Non | 195 | 24 |
| Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou proche | 22 | 3 |

49. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi vous deviez suivre votre traitement ? (Picker 43)

| N=1432 | N | % |
|---------------------------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 822 | 57 |
| Oui, en partie | 145 | 10 |
| Non | 92 | 6 |
| Je n'ai pas eu besoin d'explications | 153 | 11 |
| Je n'ai pas eu de traitement à suivre | 220 | 15 |

50. Vous a-t-on prévenu à l'hôpital des effets indésirables de vos médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez vous ? (Picker 44)

| N=1412 | N | % |
|---|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 470 | 33 |
| Oui, en partie | 131 | 9 |
| Non | 282 | 20 |
| Je n'ai pas eu besoin d'explications | 299 | 21 |
| Je n'ai pas eu de médicaments à prendre | 230 | 16 |

51. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a expliqué les signes d'alerte liés à votre maladie ou à votre opération, que vous deviez surveiller une fois rentré(e) chez vous ? (Picker 45)

| N=1328 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 709 | 53 |
| Oui, en partie | 236 | 18 |
| Non | 383 | 29 |

52. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a dit quand vous pourriez reprendre vos activités habituelles (par exemple votre travail ou recommencer à conduire) ? (Picker 46)

| N=1267 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 614 | 49 |
| Oui, vaguement | 192 | 15 |
| Non | 461 | 36 |

53. Est-ce que les médecins et les infirmier(ère)s ont donné à votre famille ou à vos proches toutes les informations dont ils avaient besoin pour vous aider à vous rétablir ? (Picker 47)

| N=1363 | N | % |
|---|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 479 | 35 |
| Oui, en partie | 171 | 13 |
| Non | 225 | 17 |
| Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués | 293 | 22 |
| Ma famille n'a pas voulu/eu besoin de parler | 195 | 14 |

54. Comment jugez-vous la collaboration entre les médecins et les infirmier(ère)s ?
(Picker 48)

| N=1457 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Mauvaise | 18 | 1 |
| Médiocre | 89 | 6 |
| Bonne | 721 | 50 |
| Très bonne | 440 | 30 |
| Excellente | 189 | 13 |

55. Dans l'ensemble, avez-vous le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité ?
(Sécurité 1)

| N=1484 | N | % |
|------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 1163 | 78 |
| Oui, en partie | 270 | 18 |
| Non | 51 | 3 |

56. Dans l'ensemble, que pensez-vous des soins que vous avez reçus à l'hôpital ?
Etaient-ils: (Picker 49)

| N=1493 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Mauvais | 18 | 1 |
| Médiocres | 67 | 5 |
| Bons | 520 | 35 |
| Très bons | 560 | 38 |
| Excellents | 328 | 22 |

57. Est-ce que vous recommanderiez cet hôpital à vos amis ou à votre famille ?
(Picker 50)

| N=1477 | N | % |
|-------------------|----------|----------|
| Oui, tout à fait | 1009 | 68 |
| Oui, probablement | 389 | 26 |
| Non | 79 | 5 |

60. Vous êtes :

| N=1460 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Une femme | 822 | 56 |
| Un homme | 638 | 44 |

62. Vous êtes né(e) :

| N=1454 | N | % |
|---------------------------|----------|----------|
| En Suisse | 809 | 56 |
| Dans un pays européen | 480 | 33 |
| Dans un pays non européen | 165 | 11 |

63. Quelle est la formation la plus élevée que vous avez terminée ?

| N=1401 | N | % |
|---|----------|----------|
| Scolarité obligatoire | 575 | 41 |
| Apprentissage (y compris maîtrise ou diplôme) | 339 | 24 |
| Maturité ou baccalauréat | 122 | 9 |
| Ecole professionnelle supérieure | 137 | 10 |
| Formation universitaire (y compris école polytechnique) | 180 | 13 |
| Autre formation | 48 | 3 |

64. Dans l'ensemble, pensez-vous que votre santé est :

| N=1459 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Excellente | 127 | 9 |
| Très bonne | 257 | 18 |
| Bonne | 685 | 47 |
| Médiocre | 305 | 21 |
| Mauvaise | 85 | 6 |

65. Au cours des 6 derniers mois, combien de fois avez-vous été hospitalisé(e) ?

| N=1397 | N | % |
|-----------------|----------|----------|
| Une fois | 977 | 70 |
| Plus d'une fois | 420 | 30 |

66. Au cours des 4 dernières semaines, y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti(e) triste et abattu(e) ?

| N=1447 | N | % |
|---------------------------|----------|----------|
| En permanence | 56 | 4 |
| Une bonne partie du temps | 163 | 11 |
| De temps en temps | 536 | 37 |
| Rarement | 356 | 25 |
| Jamais | 335 | 23 |

66. Au cours des 4 dernières semaines, y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti(e) triste et abattu(e) ?

| N=1447 | N | % |
|---------------------------|----------|----------|
| En permanence | 56 | 4 |
| Une bonne partie du temps | 163 | 11 |
| De temps en temps | 536 | 37 |
| Rarement | 356 | 25 |
| Jamais | 335 | 23 |

67. Par rapport au moment qui a précédé votre hospitalisation, comment trouvez-vous votre état de santé en ce moment ?

| N=1437 | N | % |
|--------------------|----------|----------|
| Bien meilleur | 363 | 25 |
| Plutôt meilleur | 494 | 34 |
| A peu près pareil | 423 | 29 |
| Plutôt moins bon | 118 | 8 |
| Beaucoup moins bon | 39 | 3 |

68. En dehors de votre santé, pensez-vous que votre qualité de vie est :

| N=1477 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Excellente | 170 | 12 |
| Très bonne | 421 | 29 |
| Bonne | 732 | 50 |
| Médiocre | 128 | 9 |
| Mauvaise | 26 | 2 |

69. Etes-vous la personne dont le nom figure sur l'enveloppe qui contenait ce questionnaire ?

| N=1471 | N | % |
|---------------|----------|----------|
| Oui | 1445 | 98 |
| Non | 26 | 2 |

Annexe 7 : Exemple de commentaires négatifs des patients

| |
|---|
| Les chambres à quatre et leur façon d'être gérées sont un irrespect de la personne, par la destruction de l'intimité des femmes : mise en évidence devant tout le monde de leurs problèmes physiques, personnels, c'est le moyen-âge. C'est ignoble ! |
| Les lits dans les chambres sont trop nombreux |
| Les douches séparées, car les femmes et les hommes font ou se font faire leur toilettes dans le même local (manque d'intimité) |
| Je trouve le nombre de patients par chambre au cantonal beaucoup trop élevé |
| Manque de W-C |
| Les toilettes en nombre insuffisant, mal adaptés, pas très bien nettoyés; les douches étaient primitives, sans organisation |
| Les chambres à 8 personnes, impossible de se reposer |
| Les portes claquent, beaucoup trop de bruits, TV, visites, chaussures des infirmières... |
| Des toilettes séparées pour hommes et femmes |
| Des chambres à 2 lits pour éviter la promiscuité excessive |
| Augmentation du nombre de lits : j'ai du attendre 2 jours aux urgences avant de pouvoir être admis dans une chambre occupée par 8 patients (la porte d'accès était condamnée et les infirmières devaient passer par le couloir pour avoir accès à la chambre ! |
| Chambres à 6 lits assez pénibles |
| Lorsque nous remontons d'une grave opération et que nous nous trouvons dans une chambre à 7 lits, je trouve cela inadmissible |
| Il semble que les médecins soient toujours pressés et il faut trop insister pour avoir des informations |
| Les infirmières, malgré toute leur bonne volonté, ne sont pas du tout en assez grand nombre. La promiscuité des chambres communes est lourde à supporter quand on n'est pas très en forme. |
| Le personnel soignant en nombre suffisant puissent prendre le temps sans trop de stress et d'écouter les patients. |
| Tout le personnel soignant est très compétent et dévoué. La charge de travail est excessive et la période de repos souvent trop courte. |
| Les médecins sont pressés, les infirmières ont tout juste le temps de distribuer les médicaments et donner des soins, beaucoup d'aides soignants peu compétents. Dans beaucoup de service on sent une tension, un besoin de repos. Personne n'a le temps pour un vrai dialogue avec le patient. |
| Je voudrais que les médecins soient moins occupés, c'est-à-dire plus disponibles pour les malades. |
| Les infirmières ne sont pas assez nombreuses et trop chargées de travail pour pouvoir s'occuper des malades en plus des soins indispensables, d'où parfois un sentiment d'abandon, ressenti surtout par les patients très âgés, lent et maladroit. |

| |
|--|
| Le nombre de sages-femmes qui font les gardes de nuit est très insuffisant |
| 1 infirmier pour l'étage n'est pas suffisant pour la nuit |
| Il manque cruellement des infirmières. Elles n'ont vraiment pas le temps de s'occuper des patients, il n'y a pas d'attention |
| Il manque sérieusement de personnel (médecins et infirmier) dans certains services, d'où un stress et un manque de disponibilité évident de ces personnes. |
| Le manque d'infirmière est inhumain les liens humains sont pauvres à cause du manque de personnel |
| Permettez ou donnez les moyens aux médecins de faire leur métier en conditions, pour eux et pour leurs patients, surtout des médecins que : par manque de moyens et de temps font de la médecine un travail presque comme dans les usines (à la chaîne) |
| Je trouve impensable qu'un malade soit l'enjeu de médecins pour prouver que l'un ou l'autre avait raison |
| Que l'on ait au moins un médecin attiré ! |
| Il serait mieux de consulter tout de suite et faire le reste après (par ex. chercher le dossier) |
| Prendre le temps d'expliquer l'allaitement comme il faut plutôt que d'abandonner les néos-mamans avec leurs seins engorgés. |
| Il y a un manque d'information pour les nouvelles mamans en ce qui concerne l'allaitement |
| Lors de l'accouchement nous voyons beaucoup de sages femmes différentes et quand nous avons un problème d'allaitement ou avec le bébé, chacune nous dit quelque chose de différent et on ne sait plus quoi faire pour bien faire. |
| Je n'ai eu aucun soutien psychologique durant le mois d'attente avant mon opération d'un cancer. Je n'ai pas réussi à obtenir l'information que je réclamais, c'est inadmissible. Sortie de l'hôpital 1 jour trop tôt, grave faute de diagnostic puisque l'on m'a affirmé (par écrit) que je n'avais pas de cancer pour me dire seulement quelques jours après que c'était un cancer invasif ! |
| Que l'on se sentent considérés comme des personnes responsables et non comme des ignares qui ne sont pas capables de comprendre quand on nous explique notre maladie ! |
| Que lorsque le patient se sent mal, qu'il y ait plus d'écoute de la part du personnel et du temps, parfois on a l'impression de déranger |
| Lorsqu'on veut bien s'occuper de vous, c'est tout juste si vous êtes pas là pour les embêter, il y a un manque de politesse et de respect |
| Les médecins se contredisent bien trop souvent |
| Pouvoir parler à de vrais médecins et non toujours à des assistants |
| Les médecins doivent être un peu plus pédagogues. L'exposé des problèmes médicaux devant d'autres patients, dans la chambre va un peu à l'encontre de la confidentialité du rapport médecin/patient. |
| Le patient n'est pas un cas mais un être humain, qui réfléchit, qui pense, qui parle et qui demande qu'on l'écoute avec respect |

| |
|---|
| Les heures de visites sont trop longues car une femme qui accouche a besoin de repos, elle, comme son bébé. |
| Ayant été hospitalisée pour mon premier accouchement, j'ai eu l'impression de déranger lorsque je posais des questions qui pour moi paraissaient essentielles alors que pour certaines sages-femmes, elles paraissaient anodines. Tout en étant consciente de la forte quantité de travail qu'elles ont, je me suis parfois sentie rejetée. |
| On nous a annoncé un diagnostic grave dans les couloirs de l'hôpital |
| Ce qu'il manque, c'est quelqu'un qui suive la personne opérée une fois sortie de l'hôpital |
| Il serait souhaitable que les infirmières soient plus à l'écoute des patients dans la souffrance. |
| Aucune attention n'est payée à l'état de stress dans lequel se trouve un patient à son arrivée aux urgences. |
| Je pense que vous devriez plus prendre en compte le jugement de votre patient |
| Les malades ne sont pas tous des robots standardisés. |
| Si une patiente dit qu'elle ne supporte pas un traitement, il faut la prendre au sérieux au lieu de faire ce que l'on veut |
| Les voies veineuses n'étaient contrôlées que si je disais que j'avais mal, et encore il fallait, suivant l'infirmière que j'insiste. Entre la réfection du pansement, il n'était jamais contrôlé, c'est moi qui devais dire qu'il était tâché et donc à refaire. |
| Il existe un fossé entre le sentiment du patient et la conviction du personnel quant à la qualité des infos échangées |
| Le service des urgences psychiatriques est médiocre. Pas d'explication, pas de compréhension, le personnel inadéquat. |
| Je déplore le soulagement de la douleur : début de la provocation 12h00, péridurale : 02h30 du matin ! Je reste TRAUMATISÉE de mon accouchement |
| Le souhait de la femme n'est pas pris en considération à savoir si celle-ci souhaite une péridurale, et pour mes deux accouchements, je n'ai pas pu bénéficier de cette méthode. C'est regrettable d'autant plus que la question nous est posée lors de la visite prénatale. |
| On discute beaucoup avec les sages femmes et gynécologues mais peu de contrôles "physique", ce qui m'a fait revenir aux urgences 5 jours après ma sortie pour des hémorroïdes pas traités ou du moins pas à temps, dommage ! |
| C'est un des derniers établissements hospitalier à avoir des chambres à 8 lits. Et pourtant, cela est important pour le moral des patients. |
| 2 W-C pour 20 patients égal manque d'hygiène |
| Les infirmières de nuits de la maternité devraient être plus nombreuses et écouter les souhaits des jeunes mamans. Elles ne devraient pas juger ni enfermer les enfants dans un local et les laisser hurler... |
| La répétition des informations finit par donner l'impression d'inutilité ! |

| |
|--|
| Il manque une coordination entre les médecins de l'hôpital et les médecins en ville, il n'y a aucun contact entre eux. |
| Améliorer l'écoute et la disponibilité des médecins |
| Il faudrait plus de concertations entre les différents membres du personnel soignant : on peut vous dire de faire ou de ne pas faire quelque chose un jour et strictement le contraire le lendemain. |
| J'ai été transportée aux urgences suite à un accident de voiture. J'ai immédiatement mentionné que j'étais diabétique insulino-dépendant. J'ai attendu de 14h à 20h15 sans que personne ne s'inquiète ou me donne au besoin un petit en-cas, encore moins une prise de sang. |
| Il n'y a pas assez de toilettes |
| A part l'anesthésiste, je n'ai eu aucun contact avec le chirurgien qui m'a opéré ni la veille, ni le jour (narcose), ni le lendemain (ce dernier était malade). J'espère et je crois qu'il a fait du bon travail, mais j'ignore toujours tous les détails de mon opération (durée, technique...). Sans rancune. |
| Avoir plus de contact avec le chirurgien qui est censé vous opérer, donner plus d'explications avant et après l'opération. |
| Je ne me suis pas senti en sécurité avec les assistants des urgences |
| Quand on est mal, il faut pas nous enfermer dans un box, mais plutôt nous aider |
| 7 personnes par chambre c'est trop car c'est très difficile à se reposer |
| Ecouter plus le patient, ses remarques, ses douleurs, ses gênes |
| les douches séparées car les femmes et les hommes font ou se font faire leur toilettes au même local (manque d'intimité) |

Annexe 8 : Exemple de commentaires neutres des patients

| |
|--|
| Avoir plus d'infirmières et qu'elles aient plus de temps à consacrer à leurs patients. |
| Augmenter le nombre d'infirmière et d'aide soignante |
| Engager plus de personnel et réduire le nombre de lits |
| Il manque sérieusement de personnel (médecins et infirmier) dans certains services, d'où un stress et un manque de disponibilité évident de ces personnes. |
| Plus de médecin et d'infirmières |
| Permettez ou donnez les moyens aux médecins de faire leur métier en conditions, pour eux et pour leurs patients, surtout des médecins que : par manque de moyens et de temps font de la médecine un travail presque comme dans les usines (à la chaîne) |
| Qu'on augmente le nombre d'infirmières et d'assistants sociaux. |
| Il est nécessaire d'augmenter le nombre d'infirmière |
| Augmenter un tant soit peu le personnel infirmier (et/ou aides soignantes). Ces personnes se donnent beaucoup de peine pour répondre aux besoins des patients sans toutefois en avoir le temps suffisant. |
| La performance (excellente) et la réduction du budget (personnel) se fait au détriment d'une qualité d'écoute. Ecoute qui devrait aussi être prise en compte comme facteur thérapeutique à court et long terme. |
| Plus de sanitaires, état sanitaire séparé entre homme et femmes |
| L'équipe de soins fait de son mieux avec ce qu'ils ont des fois pas grand chose |
| Plus de personnes, moins d'incapacité à faire face à tous les problèmes inhérents à la profession |
| Augmenter le nombre de salle d'accouchement pour que les mamans puissent s'y installer plus rapidement. |
| Il faudrait des interprètes |
| Engager du personnel en suffisance pour être à l'écoute des états d'âmes des patients, pour les encadrer, les motiver et les mobiliser |
| Plus de dialogue avec les patients |
| De penser que la relation médecin patient pourrait être plus humaine |
| Méthodes adéquates pour la sélection du personnel en exigeant qualités "techniques " et surtout humaines : les patients en tant que patients, nous sommes des êtres humains sensibles et vulnérables. |
| D'avantages de médecins formés aux soins d'urgence, surtout le week-end ou pendant les vacances. Les pauvres jeunes en formation sont désespérément surmenés |
| Si une votation devait avoir lieu pour augmenter votre budget de fonctionnement, de l'accepterais les yeux fermés! |

Annexe 9 : Exemple de commentaires positifs des patients

Merci par avance de vous soucier de la prise en charge des patients en vue de sa perpétuelle amélioration

On a respecté mon désir d'accoucher le plus naturellement possible

Ils m'ont fait me sentir unique quand j'étais entre leurs mains, autant pendant la césarienne qu'après.

Merci à tous, au personnel infirmier qui fait très bien son travail avec une patiente remarquable envers certains patients exigeants et sans éducation.

Tout le personnel soignant est très compétent et dévoué. La charge de travail est excessive et la période de repos souvent trop courte.

Je rends hommage au travail des médecins inf. et aides, qui malgré la surcharge de travail qu'ils ont à cause de la réduction de leurs effectifs, savent rester compétents et aimables.