


## Enquête de satisfaction des patients aux HUG (résumé)

Le taux de satisfaction des patients est un indicateur reconnu de la qualité des prestations parmi d'autres. Les HUG ont commencé à réaliser des enquêtes de satisfaction au niveau institutionnel en 2001. Depuis, cinq enquêtes ont été réalisées (2001, 2002, 2004, 2005, 2007). Le rapport 2007, établissant la comparaison avec les précédentes enquêtes, peut être téléchargé [ici](#) .

Le questionnaire utilisé est le questionnaire développé par l'Institut **Picker**<sup>1</sup>. Il est agréé par Santé Suisse et H+ et largement utilisé dans le monde. En Suisse, ce questionnaire a également été utilisé dans les cantons de Zurich, Vaud, Berne, Tessin et Soleure. Une collaboration entre les HUG et le CHUV est en cours afin de comparer les résultats des enquêtes de satisfaction.

Ce questionnaire est composé de **44 questions évaluant la satisfaction des patients**. Ces questions sont groupées et analysées **selon 9 dimensions de satisfaction** :

1. Soutien moral
2. Respect de l'individu
3. Information à la famille, aux proches
4. Information au patient
5. Information spécifique en chirurgie
6. Bien-être physique
7. Sortie
8. Coordination du traitement
9. Impression générale

Selon les années, des questions sont ajoutées pour répondre à des préoccupations des HUG sur des sujets concernant par exemple l'évaluation et le traitement de la douleur, le sentiment de sécurité, des aspects hôteliers, l'organisation de la sortie.

Les enquêtes de satisfaction sont réalisées auprès de tous les patients **adultes résidant en Suisse, hospitalisés plus de 24 heures** pendant une période déterminée (par exemple entre le 15 septembre et le 15 octobre) et étant **sortis des HUG** (sauf Pédiatrie). Les patients sont contactés environ 4 semaines après leur sortie.

---

<sup>1</sup> [www.pickereurope.org](http://www.pickereurope.org)

Selon les enquêtes entre 2200 et 2500 patients ont été inclus. Le taux de réponse oscille autour de 65% et 70.4%.

Les résultats sont présentés en **valeurs problématiques**. Les valeurs problématiques comprennent par exemple **les réponses « Oui parfois » ou « Non » sur une échelle de réponse comprenant « Oui, toujours » « Oui parfois » « Non ».**

Depuis 2005, les valeurs problématiques sont présentées par services de soins (ou groupe de services) en les comparant aux valeurs des enquêtes précédentes. Pour certains services ayant des échantillons petits, la fiabilité des résultats n'est pas garantie ; la compilation des résultats des enquêtes 2001 à 2005 est probablement plus représentative de la satisfaction des patients. L'objectif de la présentation par service de soins est de faciliter l'appropriation des résultats par les services et de favoriser la conduite de projets d'amélioration.

Les résultats sont présentés en commençant par l'impression générale des patients :

**Impression générale** (cf. tableau 1)

**Tableau 1. Valeurs problématiques pour la dimension « Impression générale»**

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2007	% de valeurs problématiques					Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	
<b>Impression générale</b>							
q7. Amabilité du personnel d'admission	84 / 1635	4	5	4	5	5	ns
q13. Amabilité des médecins	72 / 1635	4	3	4	4	4	ns
q14. Disponibilité des médecins	231 / 1635	14	11	13	14	14	ns
q20. Amabilité des infirmier(ère)s	78 / 1635	5	4	5	4	5	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	152 / 1635	10	8	8	8	9	ns
q60. Collaboration médecins / infirmier(ère)s	127 / 1635	7	6	8	8	8	ns
q61. Sentiment d'avoir été soigné(e) en toute sécurité**	334 / 1635	21**	19**	23**	22**	20**	ns
q62. Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	82 / 1635	6	3	5	4	5	ns
q63. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis / proches	492 / 1635	31	25	31	32	30	ns

\* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2007 (ns : non significatif)

\*\* Question supplémentaire sur la sécurité des soins, mais n'entrant pas en compte dans le calcul des scores pour la dimension impression générale

**Tableau 2. Valeurs problématiques pour les dimensions « Soutien moral » et « Respect de l'individu »**

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2007	% de valeurs problématiques					Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	
<b>Soutien moral</b>							
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	490 / 1635	28	26	28	28	30	ns
q11. Confiance en vos médecins	587 / 1635	35	36	36	37	36	ns
q17. Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	503 / 1635	30	28	31	30	31	ns
q18. Confiance en vos infirmier(ère)s	655 / 1635	39	37	42	42	40	ns
q26. Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	551 / 1635	31	31	32	35	34	0.049
<b>Respect de l'individu</b>							
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	397 / 1635	24	25	23	23	24	ns
q19. Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	325 / 1635	18	19	18	17	20	ns
q23. Mot à dire sur le traitement	1021 / 1635	59	59	59	61	62	0.019
q31. Traité(e) avec respect et dignité	247 / 1635	13	13	15	16	15	0.042

\* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2007 (ns : non significatif)

**Tableau 3. Valeurs problématiques pour les dimensions « Information à la famille, aux proches» et « Information au patient »**

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2007	% de valeurs problématiques					Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	
<b>Information à la famille, aux proches</b>							
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	563 / 1635	37	33	33	33	34	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	214 / 1635	11	11	12	11	13	0.046
q53. Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	483 / 1635	26	26	28	26	29	0.019
<b>Information au patient</b>							
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	382 / 805	43**	40**	46**	45**	47**	0.016
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	311 / 1635	15	15	18	17	19	0.001
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	422 / 1635	26	24	23	25	26	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	509 / 1635	32	28	30	31	31	ns
q29. Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué les résultats d'exams clairement	582 / 1635	36	35	35	34	36	ns

\* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2007 (ns : non significatif)

**Tableau 4. Valeurs problématiques pour les dimensions « Information spécifique en chirurgie» et « Bien-être physique »**

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2007	% de valeurs problématiques					Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	
<b>Information spécifique en chirurgie</b>							
q42. Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	179 / 889	23	20	19	18	20	ns
q43. Chirurgien/médecin a répondu clairement aux questions sur l'opération	147 / 889	15	14	14	13	16	ns
q44. Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	422 / 889	47	46	45	43	47	ns
q45. Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	415 / 889	46	46	46	46	47	ns
<b>Bien-être physique</b>							
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	557 / 1635	29	30	31	29	34	0.010
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	136 / 1635	7	7	8	7	8	ns
q36. Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	107 / 634	19	18	20	16	17	ns
q37. Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	239 / 890	24	22	23	18	27	ns
q38. Reçu assez d'antalgique durant le séjour	119 / 890	11	10	12	13	13	0.034

\* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2007 (ns : non significatif)

**Tableau 5. Valeurs problématiques pour les dimensions « Sortie » et « Coordination du traitement »**

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2007	% de valeurs problématiques					Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	
<b>Sortie</b>							
q49. Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	315 / 1635	16	16	18	18	19	0.003
q50. Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	529 / 1635	27	26	30	30	32	<0.001
q51. Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	700 / 1635	41	37	45	45	43	0.004
q52. Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	768 / 1635	43	40	45	44	47	0.002
<b>Coordination du traitement</b>							
q2. Organisation des soins aux urgences	310 / 805	31**	34**	35**	37**	38	0.001
q4. Déroulement de l'admission	472 / 1635	22	22	26	25	29	<0.001
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	639 / 1635	31	30	35	34	39	<0.001
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	157 / 1635	8	10	9	13	10	0.016
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	404 / 1635	22	24	25	25	25	0.061
q30. Examens/interventions prévus effectués à l'heure	539 / 1635	31	32	35	36	33	ns

\* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2007 (ns : non significatif)

\*\* Toutes les valeurs problématiques concernant les urgences (q2. et q3.) ont été recalculées en ne prenant en compte que les répondants ayant coché l'option « hospitalisation par les urgences » de la question 1.

## **Conclusions**

Les résultats indiquent que les aspects des soins avec lesquels les patients sont les moins satisfaits concernent la planification de la sortie, la coordination des soins, l'information reçue, la possibilité de se confier en cas d'inquiétudes.

Cette insatisfaction des patients par rapport à ces différents domaines est également une préoccupation des HUG. Ainsi, les actions actuellement engagées par les HUG dans les domaines de l'information du patient (voir [site de la direction médicale](#)), des itinéraires cliniques, de la sécurité (formation à l'analyse des incidents, mise en place de groupes incidents), de la planification de la sortie doivent permettre d'améliorer ces prochaines années la satisfaction des patients.

La prochaine enquête de satisfaction est prévue à l'automne 2008.