

# Mesure de la satisfaction des patients pour améliorer la qualité des soins: utopie ou réalité?

CIPIQ-S 2010

Dr Pierre Chopard

# Dimensions de la qualité des soins

- Efficacité clinique
- Adéquation (avec normes professionnelles)
- Efficience (cout-efficacité)
- Sécurité
- Centré sur le patient (répond aux attentes)
- Accessibilité
- Equité
- Coordination

# Contexte

- **2001: convention entre assureurs et fournisseurs de soins hospitaliers concernant l'évaluation de la satisfaction des patients**
- **Questionnaire adopté: Picker<sup>©</sup>**
- **HUG: triple missions (soins, enseignement, recherche)**
  - 1900 lits, 724'000 journées d'hospitalisations
  - 47'706 admissions, 24'833 interventions chir
  - 8'448 ETP
  - 11 départements médicaux

# Rappel

- **6ème enquête depuis 2001 (chaque 18 mois)**
- **Enquête transversale sur 1 mois**
- **Patients adultes, résidant en Suisse et sortis des HUG**
- **~2'500 patients éligibles**
- **Taux de réponse: ~ 60%**

# Questionnaire

44 questions regroupées en rubriques

- Le service des urgences
- Le déroulement des admissions
- Les médecins
- Les infirmières
- Le personnel de l'hôpital en général
- La prise en charge de la douleur
- Les opérations chirurgicales
- La préparation du retour à la maison
- L'impression générale de l'établissement de soins

# Questions supplémentaires

- En 2001:      Le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité  
L'évaluation et le traitement de la douleur lors du séjour  
Les complications et problèmes survenant au cours du séjour  
Les priorités pour l'hôpital en cas de budget supplémentaire
- En 2002:      Les complications et problèmes survenant au cours du séjour  
L'utilité d'une ligne téléphonique et la possibilité de déclarer des problèmes  
Les réactions vis-à-vis d'un scénario décrivant une erreur médicale  
L'acceptabilité du port obligatoire d'un bracelet d'identification      90%
- En 2004:      La prévention de l'infection, l'hôtellerie , l'implication du patient dans la prise de décision médicale
- En 2005:      La recherche médicale, la carte référent, l'hôtellerie
- En 2007:      La carte référent, les complications et problèmes, la discrimination, le tabac à l'hôpital, la prévention des maladies

# Questions supplémentaires

En 2008: La carte référent, l'hôtellerie, la sortie

*Sur demande de services:*

Psychiatrie: questions sur les autres professionnels de la santé (ergothérapeute, animateurs, logopédistes etc), admission volontaire et non volontaire

Cardiologie: questions sur les facteurs de risques cardiovasculaires

Gériatrie: possibilité de répondre à l'aide d'un proche

# Analyse

- En 2001/2002/2004:
  - HUG et départements
- Dès 2005:
  - HUG, départements et services
- En 2008:
  - HUG et services,
  - prolongations sur 3 mois (cardiologie, département de réhabilitation et gériatrie, département de psychiatrie) et adaptations du questionnaire pour 3 services/dpt

# Résultats

Regroupement des 44 questions en 9 dimensions

- ❖ Soutien moral
- ❖ Respect de l'individu
- ❖ Information durant le séjour
- ❖ Information spécifique au traitement (chirurgie)
- ❖ Information à la famille et proches
- ❖ Bien-être physique
- ❖ Coordination du traitement
- ❖ Organisation de la sortie
- ❖ Impression générale

**AAA**  
Accessibilité

Accueil

Février 2010

# 97 %

Satisfaction

A l'hôpital, le taux de satisfaction des patients est un indicateur reconnu de la qualité des prestations. Cet indicateur figure dans le contrat de prestations liant les HUG et l'Etat de Genève comme critère d'évaluation de leur performance.

A la question :

*Dans l'ensemble, que pensez-vous des soins que vous avez reçus à l'hôpital ? Etaient-ils mauvais, médiocres, bons, très bons ou excellents ?*

97% des patients interrogés lors de la dernière enquête de satisfaction ont répondu que les soins reçus pendant leur séjour aux HUG étaient bons, très bons ou excellents. Ce chiffre est en légère hausse si l'on compare à 2004 (95% de satisfaction), à 2005 (96%) et à 2007 (95%).

Globalement, les résultats de la dernière étude menée en 2008 dont les détails seront disponibles début 2010 sont stables par rapport aux enquêtes précédentes. Des points restent à améliorer, notamment le soutien moral, la coordination du traitement ou l'association de la partie

# Résultats institutionnels

## Dimension « Soutien moral »

- Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins ↗
- Confiance en vos médecins
- Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmières
- Confiance en vos infirmières ↗
- Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis ↗

	2001	2002	2004	2005	2007	2008
Soutien moral	32.7	31.8	33.8	34.3	34.1	35.8↗*

\*Test de tendance linéaire entre les proportions de VP de 2001 - 2008

Dimensions de satisfaction	% de valeurs problématiques						Valeur p
	2001	2002	2004	2005	2007	2008	
<b>Soutien moral ↗</b>							
Confiance dans infirmières	39	38	42	42	40	42	0.03 ↗
Si inquiétudes, facile de parler avec médecin	28	26	28	28	30	32	0.006 ↗
Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	31	31	32	35	34	35	0.03 ↗

# Résultats

Dimension « Information spécifique au traitement (chirurgie) »

- Chirurgien a expliqué clairement l'utilité/risques de l'opération ↘
- Chirurgien a répondu clairement aux questions sur l'opération
- Médecins/infirmières ont expliqué clairement le postopératoire
- Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulé l'opération

	2001	2002	2004	2005	2007	2008
Information chirurgie	32.6	31.6	31.1	30.2	32.7	30.3

Dimensions de satisfaction	% de valeurs problématiques						p
	2001	2002	2004	2005	2007	2008	
<b>Information spécifique en chirurgie</b>							
Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	23	20	19	18	20	17	0.02 

# Résultats

## Dimension « Bien-être physique »

- Si besoin d'aide pour manger, se laver...etc. obtenue en temps voulu ↗
- Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide
- Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé
- Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs ↘ (27 à 22% de VP p=0.017)
- Reçu assez d'antalgique pendant le séjour

	2001	2002	2004	2005	2007	2008
Bien-être physique	17.2	17.2	17.3	16.0	19.0	17.4

Dimensions de satisfaction	% de valeurs problématiques						p
	2001	2002	2004	2005	2007	2008	
<b>Bien-être physique</b>							
Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	30	31	31	30	34	32	0.017 ↗

# Résultats

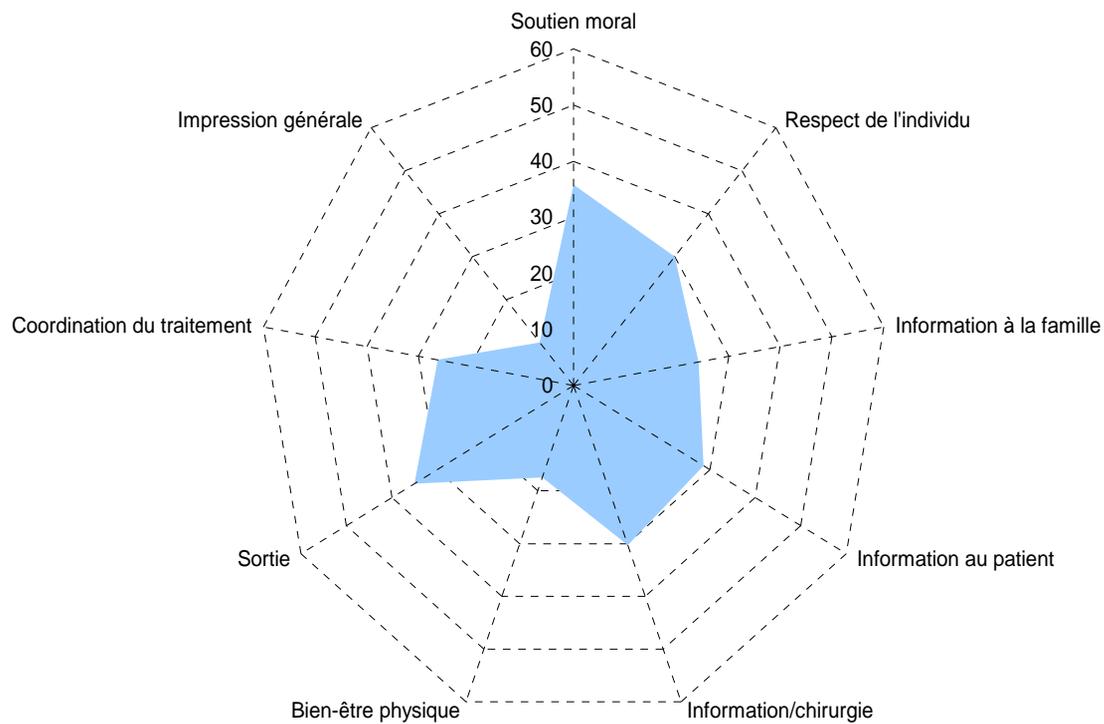
## Dimension « Impression générale »

- Amabilité du personnel d'admission
- Amabilité des médecins
- Disponibilité des médecins
- Amabilité des infirmières
- Disponibilité des infirmières
- Collaboration médecins /infirmières
- Avis sur l'ensemble des soins
- Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches

	2001	2002	2004	2005	2007	2008
Impression générale	10.1	8.2	9.7	9.9	10.1	10.0

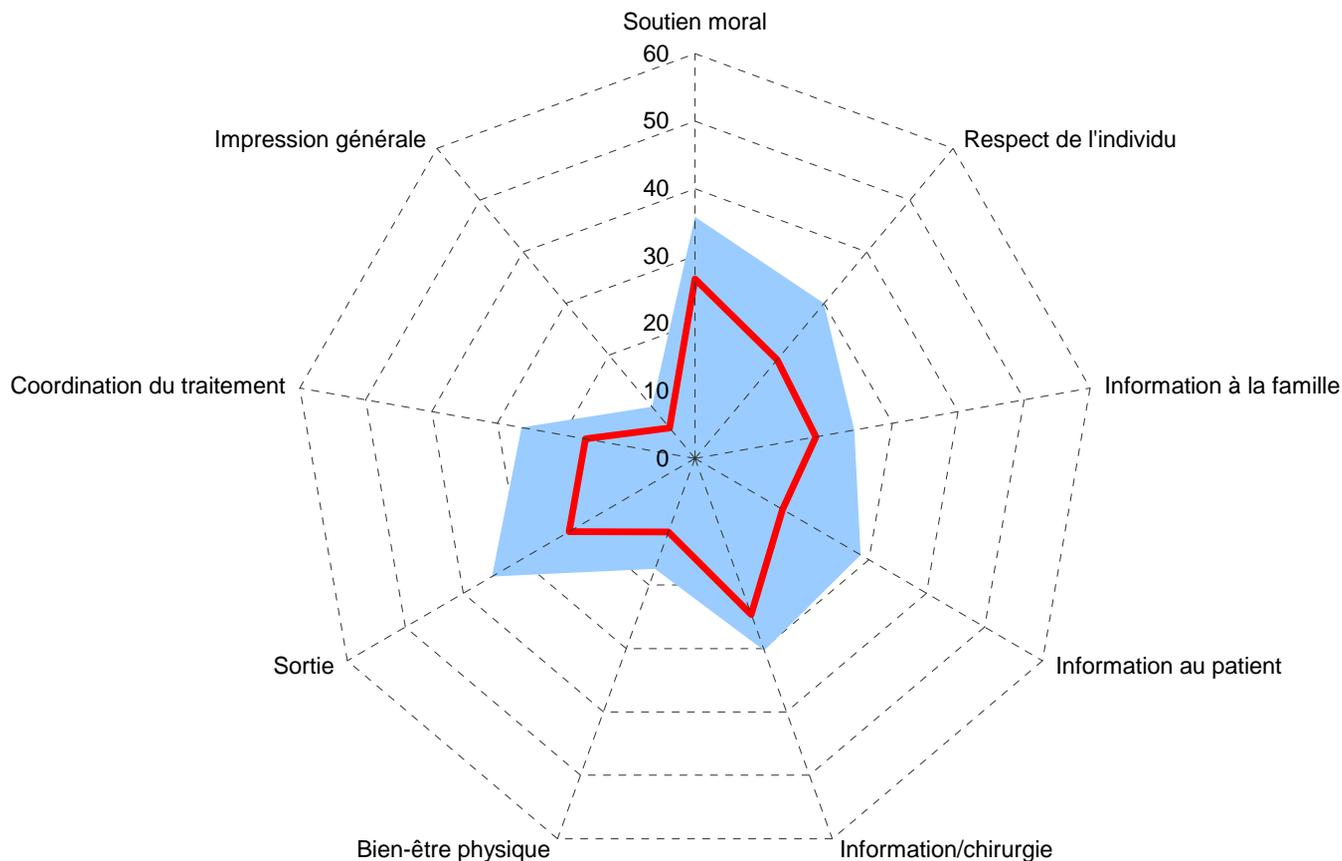
Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2008	% de valeurs problématiques						Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	2008	
<b>Impression générale</b>								
q7. Amabilité du personnel d'admission	70/1483	4	5	4	5	5	5	ns
q13. Amabilité des médecins	56/1483	4	3	4	4	4	4	ns
q14. Disponibilité des médecins	212/1483	14	11	13	14	14	14	ns
q20. Amabilité des infirmier(ère)s	72/1483	5	4	5	4	5	5	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	154 / 1483	10	8	8	9	9	10	ns
q70. Collaboration médecins/infirmier (ère)	112/1483	7	6	8	8	8	8	ns
q71. Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité**	300/1483	21**	19**	24**	22**	20**	20**	ns
q72. Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	43/1483	6	3	5	4	5	3	ns
q73. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis / proches	465/1483	31	25	31	32	30	31	ns

# Résultats HUG



■ Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction pour l'ensemble des HUG

# Résultats service- Z

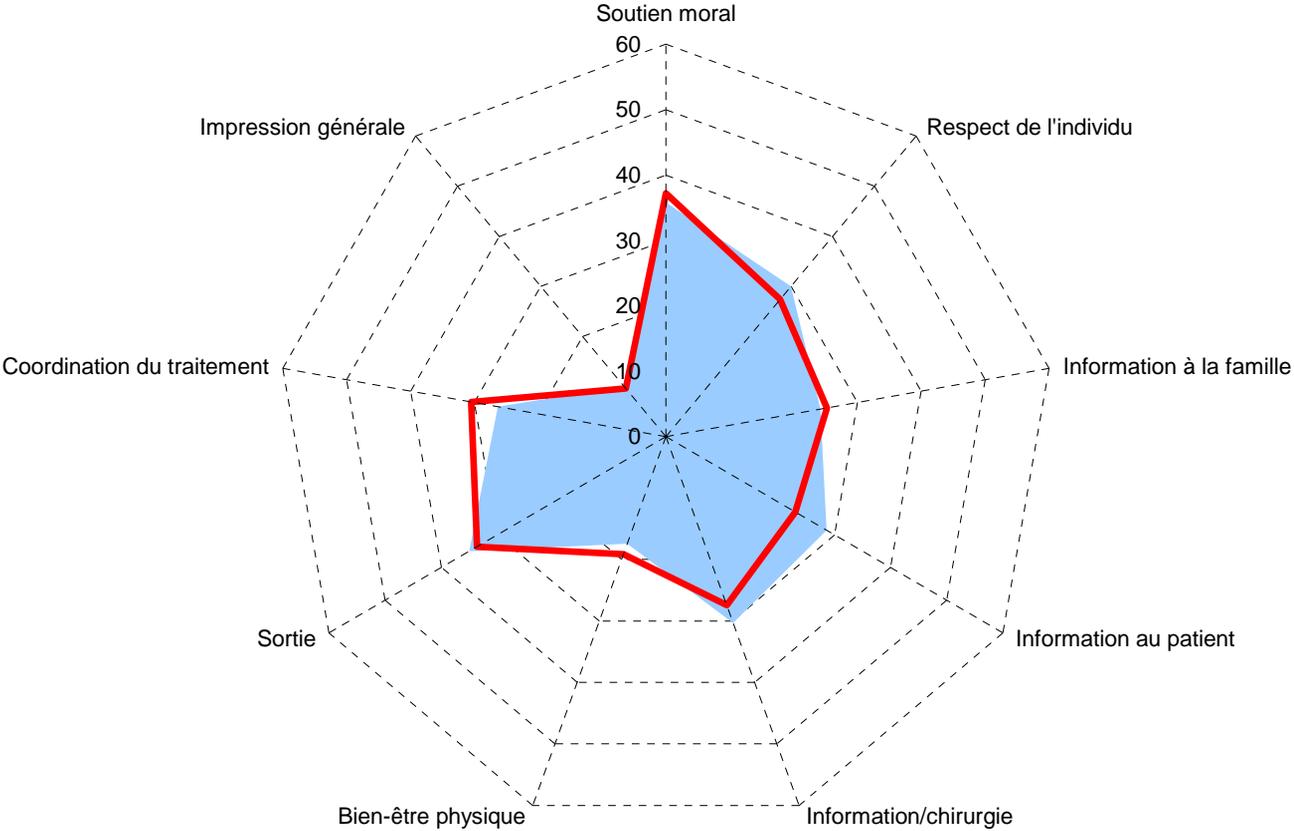


On note des meilleurs scores que la moyenne HUG pour toutes les dimensions de satisfaction.

De plus, on note une amélioration significative au niveau de l'item suivant :

- q71 (impression générale) « Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité », qui s'améliore de 33.3% valeurs problématiques en 2001 à 11.8% en 2008.

# Résultats service- Y



# Commentaires service Y

aggravation significative des valeurs problématiques depuis 2001 pour 7 items dont les suivants :

- q30 (coordination du traitement) « Examens/interventions prévus effectués à l'heure » passant de 23,4% de valeurs problématiques en 2001, à 37,2% en 2008.
- q59 (sortie) « Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement » qui s'aggrave de 9% en 2001 à 19,3% en 2008.
- q62 (sortie) « Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités » qui s'aggrave de 40,1% en 2001 à 46,8% en 2008.
- q73 (impression générale) « Recommanderiez-vous l'hôpital » de 25,2% en 2001 à 30,7% en 2008.

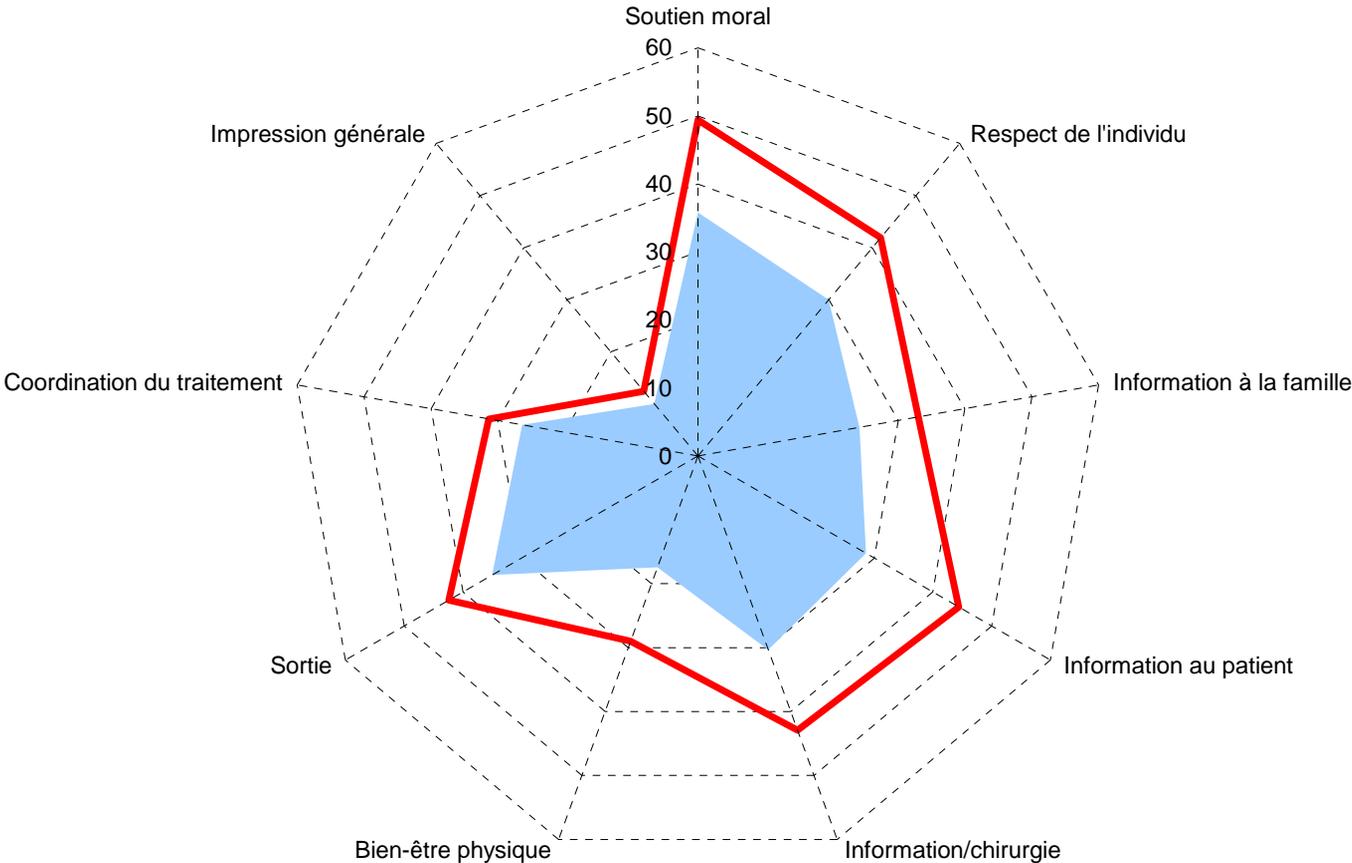
Notons également une amélioration statistiquement significative pour l'item suivant :

- q52 (information en chirurgie) « chirurgien a expliqué clairement les utilités et risques de l'opération » passant de 43,4% de valeurs problématiques en 2001 à 16,2% en 2008.

q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	36.7 (218)	34.4 (966)	ns
---	------------	------------	----

—————> Réintroduction visite conjointe médico-infirmière en discussion

# Résultats service- X



# Résultats service- X

aggravation au niveau de plusieurs items depuis 2001 dont certains sont détaillés ci-dessous :

- q10 (soutien moral) « Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins » » qui s'aggrave de 30.9% de valeurs problématiques en 2001 à 50.6% de valeurs problématiques en 2008.
- q26 (soutien moral) « Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis » qui s'aggrave de 34% de valeurs problématiques en 2001 à 51.7% de valeurs problématiques en 2008.
- q47 (bien-être physique) « Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs » qui passe de 30.1% de valeurs problématiques en 2001 à 48.8% en 2008.

# Résultats

- Questions additionnelles
  - Cartes de référents: ↗ 19.4% - 26.5%
  - Infirmier référent: ↗ 47.4 – 55.1%
  - Bracelets d'identification ↗ (74.8% - 79.3%)
  - Hôtellerie:
    - propreté des sanitaires ↗
    - Satisfaction globale ↗ (94%)
  - Organisation sortie
    - Très bien organisée (51.3%)
    - Durée séjour adaptée ↗
    - Etat de santé bon ↗
    - Restriction des prestations
    - Délais d'attente avant intervention ↗

Complications et problèmes classés en catégories	Complications et problèmes 2007/ Nombre valide 2007*	% de complications et problèmes			Valeur de p**
		2001	2002	2007	
<b>Problèmes interpersonnels</b>					
q64_22. Les médecins / infirmier(ère) n'ont pas respecté le secret médical	79 / 1574	8.4	9.9	5.0	< 0.001
q64_26. On a omis de vous demander votre consentement pour un examen / opération	59 / 1574	6.1	-	3.7	0.003
q64_19. On vous a manipulé ou déplacé avec brusquerie	58 / 1574	5.4	-	3.7	0.020
q64_27. On vous a poussé à faire un examen / traitement contre votre gré	28 / 1574	3.3	-	1.8	0.008
q64_25. On vous a parlé familièrement ou tutoyé sans votre permission	23 / 1574	2.5	-	1.5	0.038
<b>Complications médicales</b>					
q64_9. Vous avez fait une phlébite à cause des perfusions	119 / 1574	11.0	9.9	7.6	0.001
q64_6. Vous avez fait une réaction allergique à un médicament lors de votre séjour à l'hôpital	92 / 1574	7.7	6.0	5.8	0.045
q64_2. Vous avez développé une escarre à l'hôpital	52 / 1574	4.7	4.2	3.3	0.044

# Diffusion des résultats

- Comité de direction / conseil d'administration
- Comité de gestion des départements
- Chefs de service
- Responsables de soins (infirmiers)
- Internet
- Journal « pulsations »
- Colloques de service

# Freins utilisation des résultats

- Méfiance ↘
- Peu d'approches processus (en augmentation)

# Perspectives amélioration satisfaction

- Management par la qualité (EFQM...)
- Programmes douleur, escarres....
- Formation crew ressource management
- Appropriation progressive des résultats par les services
  - Cardiologie: projet livret de sortie...
- Dvpt de nouveaux questionnaires à la demande des services:
  - One day – same day surgery
  - Salle de réveil
  - Secteur privé (enq téléphonique)
  - Ambulatoire
  - Médecins de ville

# Perspectives amélioration satisfaction

- Information / participation du patient
  - Entretien d'information
  - Documents d'information
  - Programmes de formation communication spécifiques
- Itinéraires cliniques médicaux – chirurgicaux
- Développement des « tableaux de bord »