

**Les attentes et la mesure de la satisfaction
des usagers de la santé :
une dimension actuelle de la qualité de la
prise en soins**

Mme Véronique GHADI, sociologue de la santé, France

Des établissements de santé contraints de rendre compte

Contrainte
financière
croissante

Efficacité de la
médecine
qui monte
le niveau
d'exigence

Une médecine
plus
dangereuse
– risque

Humanisation
des hôpitaux

Mobilisation des professionnels à travers la notion de qualité

Dans ce contexte, des outils sont développés
pour recueillir le point de vue des usagers ?

▪ Évaluation de la satisfaction des usagers des ES

- Pourquoi se pose-t-on la question ?
- Quelles sont les dimensions de la qualité selon le point de vue des usagers ?
- Quel apport des méthodes existantes ?
Quelles perspectives ?

Éléments de contexte

- Facteurs liés à une évolution sociale et politique
 - Une évolution démocratique qui redonne une place à l'individu
 - Modification de la vision du rôle de l'état, apparition de la notion d'expertise profane
 - Une politique de modernisation du service public
 - De la notion de bénéficiaire à celle de client
- Entre modèle politique et modèle économique
 - Exit Or Voice

Éléments de contexte propre au champ de la santé

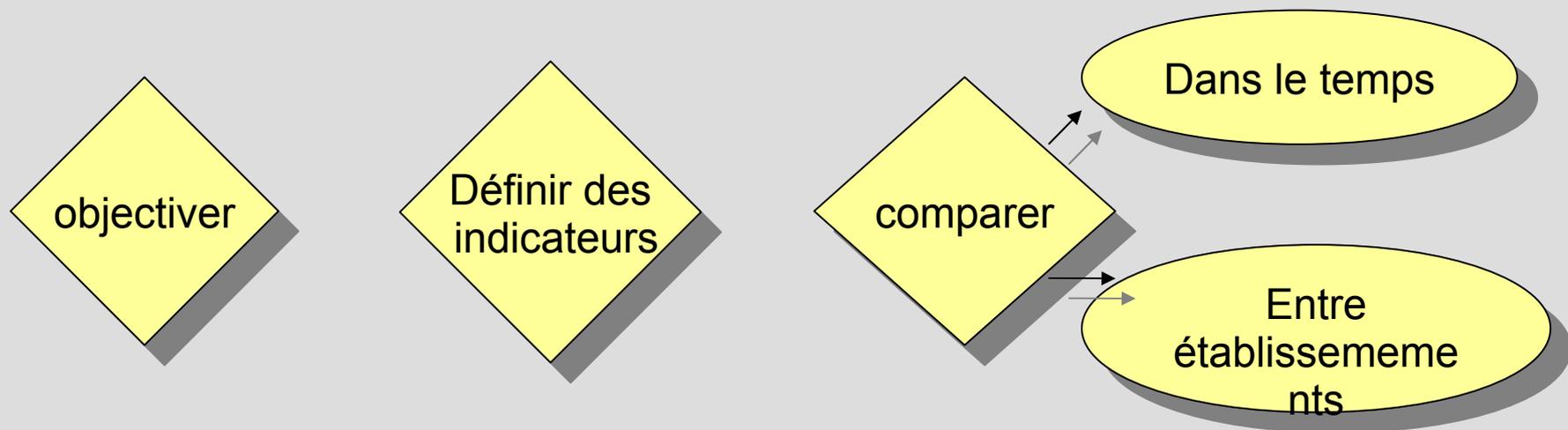
- Rééquilibrage de la relation soignant-soigné :
 - Fragilisation de la position des professionnels
 - Montée en puissance du mouvement associatif
 - émancipation de la tutelle médicale
 - Prise de parole forte des patients en faveur d'une plus grande prise en compte de leurs attentes

Les attentes des usagers

- Un pré-requis d'attendus sur des soins sécurisés et efficaces - confiance
- Une demande de qualité relationnelle
 - Écoute / respect
 - Information / Possibilité de choix
- La prise en charge de la douleur
- Hôtellerie – locaux...
 - ...Personnalisation des soins, anticipation

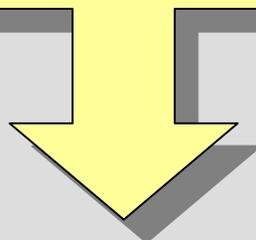
Le questionnaire pour recueillir la satisfaction

- Des recherches méthodologiques
 - Des premières tentatives aux spécialistes des questionnaires de satisfaction des usagers des ES
 - Des premiers bricolages aux comparaisons internationales

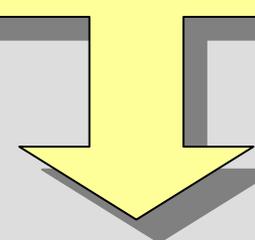


Limites de ces questionnaires

**Des taux de
remplissage
faibles**



**Des taux de
satisfaction
élevés**



Quelle utilisation ? Quelle utilité ?

Limites de l'approche par questionnaire

- Ces limites s'expliquent par
 - La peur des représailles
 - un vécu inégal d'un séjour à l'hôpital
 - Une difficulté à réduire son expérience à une case à cocher
 - La difficulté à concilier subjectivité et objectivité
- Enseignements d'une étude sur la maltraitance ordinaire dans les ES.

Invitation au pas de côté

- Adopter une approche plus compréhensive
- Trouver le curseur entre une demande d'individualisation de la prise en charge et une nécessaire standardisation des soins
- Comment prendre en compte la subjectivité ?
 - Multiplication des sources
 - Investir davantage la gestion des plaintes
 - « RMM réclamation des patients »
 - ...