

## Mesures internes sur la satisfaction des patients

### 1. Votre avis nous intéresse

En plus des mesures nationales de satisfaction, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement effectuées dans le CHVR : les patients sont invités à donner leur appréciation des prestations qui leur sont offertes.

Le questionnaire compte 44 questions réparties dans 9 domaines:

- 1 - Admission administrative
- 2 - Prise en charge par les médecins
- 3 - Prise en charge par le personnel soignant
- 4 - Prise en charge par le personnel spécialisé (physiothérapie, ergothérapie, radiologie, ...)
- 5 - Prise en charge de la douleur
- 6 - Cuisine
- 7 - Service de maison
- 8 - Accompagnement spirituel
- 9 - Impression générale

Par domaines, le patient a plusieurs questions pour lesquelles il donne son appréciation de satisfaction sur une échelle de 1 à 5 (1 pas du tout satisfait à 5 extrêmement satisfait). Pour la même question, le patient donne aussi son avis par rapport à l'importance de l'item sur une échelle de 1 à 5 (1 pas du tout important à 5 extrêmement important). Cette double appréciation (satisfaction et importance) est basée sur la méthode Ulwick.

Ces deux types d'appréciation permettent de calculer un score.

		Satisfaction				
		Pas du tout satisfait (1)	Pas très satisfait (2)	Satisfait (3)	Très satisfait (4)	Extrêmement satisfait (5)
		1	2	3	4	5
Importance	Pas du tout important (1)	1	0	-1	-2	-3
	Pas très important (2)	2	1	0	-1	-2
	Important (3)	3	2	1	0	-1
	Très important (4)	4	3	2	1	0
	Extrêmement important (5)	5	4	3	2	1

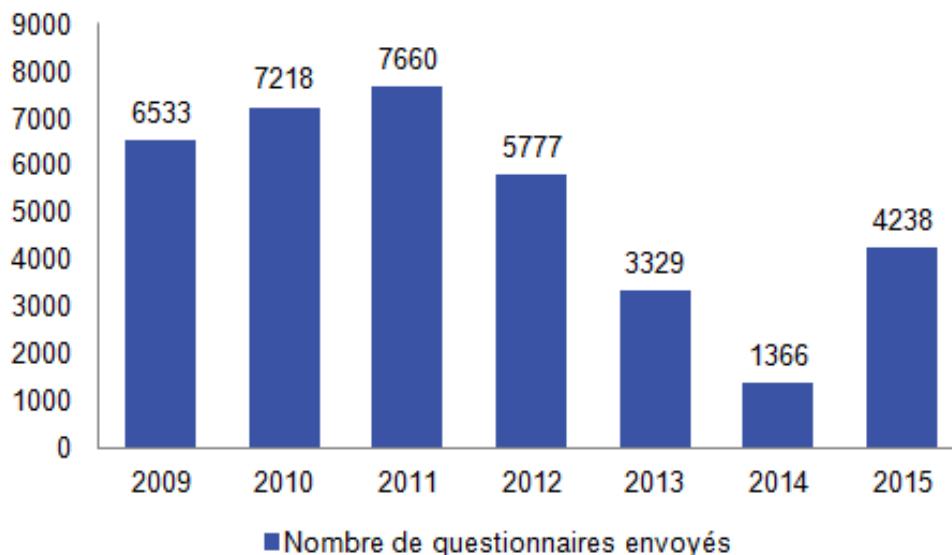
En fonction des résultats de ce score, on peut définir 4 actions :

<b>éviter gaspillage</b>	Réduire les coûts	0
<b>garder</b>	Préserver	3
<b>être vigilant</b>	Surveiller	6
<b>mettre action en place</b>	Focaliser	9

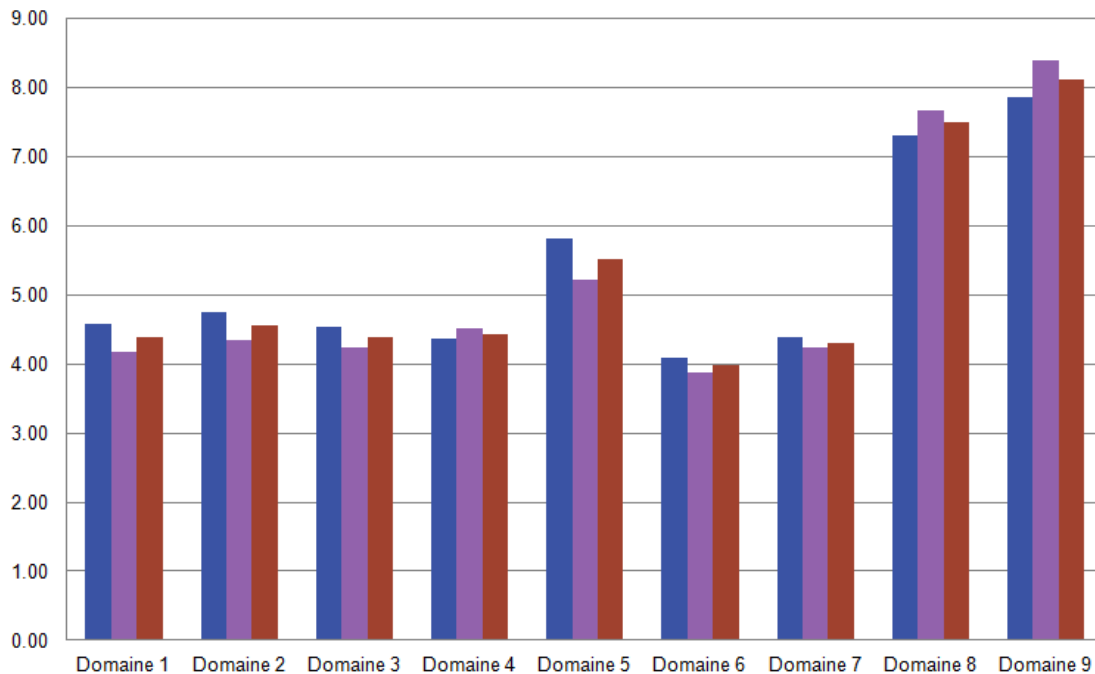
Tous les patients hospitalisés et sortis des établissements ont été intégrés au sondage à l'exclusion de :

- patients décédés
- patients transférés dans un autre établissement du RSV
- nouveau-nés
- patients domiciliés à l'étranger

En 2015, plus de 4200 questionnaires ont été envoyés aux patients hospitalisés pendant les mois de février, juin, juillet et novembre 2015 sur les sites de Sierre, Sion, Martigny et St-Amé . L'augmentation du nombre de questionnaires envoyés par rapport à 2014 est liée au fait qu'en 2014 le sondage n'a été réalisé qu'une seule fois sur l'année. Le taux de réponse en 2015 est à 36% et il est légèrement plus bas qu'en 2014 (38%).



Scores intégrant la satisfaction et l'importance dans les 9 domaines



On peut constater que pour les périodes 2013 (bleu), 2014 (violet), 2015 (brun), tous les domaines sont à surveiller (scores entre 4 et 8).

En particulier l'accompagnement spirituel ne répond pas assez aux attentes des patients et l'impression générale n'est pas bonne : le CHVR doit donc travailler à améliorer cette image et redonner confiance aux patients.

## **2. Satisfaction de la prise en charge en oncologie**

Dans le cadre du développement et évaluation de la prise en charge proche du domicile des thérapies et des contrôles oncologiques par une infirmière spécialisée plusieurs évaluations sur la satisfaction de la prise en charge en oncologie ont été effectuées.

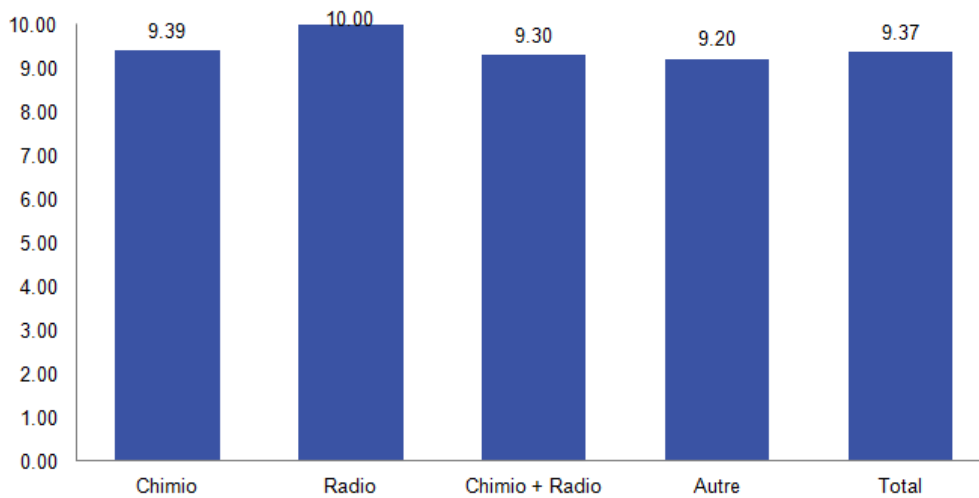
Suite au virage ambulatoire des années 80 et à l'évolution de l'oncologie médicale, le développement des traitements contre le cancer, comme les thérapies orales ou l'administration sous cutanée d'anticorps, va entraîner une réorganisation des pratiques médico-soignantes et concernera les acteurs du dispositif sanitaire extrahospitalier, comme les médecins traitants et les auxiliaires médicales, les centres médico-sociaux ainsi que les patients eux-mêmes et leurs proches. Dans ce contexte, le projet initié vise à augmenter l'efficacité de la trajectoire du patient dans le dispositif ambulatoire intra et extrahospitalier.

Ce projet permettra de préparer, d'une part, le service d'oncologie (transmissions et relais de compétences, nouvelles compétences infirmières) et, d'autre part, les partenaires extrahospitaliers (prises en charge au cabinet médical ou à domicile) à ces nouvelles pratiques qui vont s'intensifier à court et moyen terme. Il vise une collaboration « souple », à la demande des partenaires et ressources existantes afin d'éviter l'introduction d'un nouveau fournisseur pouvant augmenter la fragmentation des soins.

Au début de la phase pilote du projet, deux questionnaires ont été distribués pour obtenir un point de situation clair.

Un premier questionnaire patient a été distribué au mois de septembre 2015 aux patients qui venaient à l'hôpital pour une thérapie de chimio, radio et autre. 92 patients ont répondu au questionnaire qui leur demandait leur avis sur les temps d'attente entre leur arrivée à l'hôpital et le début de leur traitement. De plus, les patients ont donné leur degré de satisfaction générale sur leur prise en charge.

Satisfaction des patients sur leur prise en charge  
(échelle 0 à 10 : 0 pas satisfait du tout – 10 très satisfait)



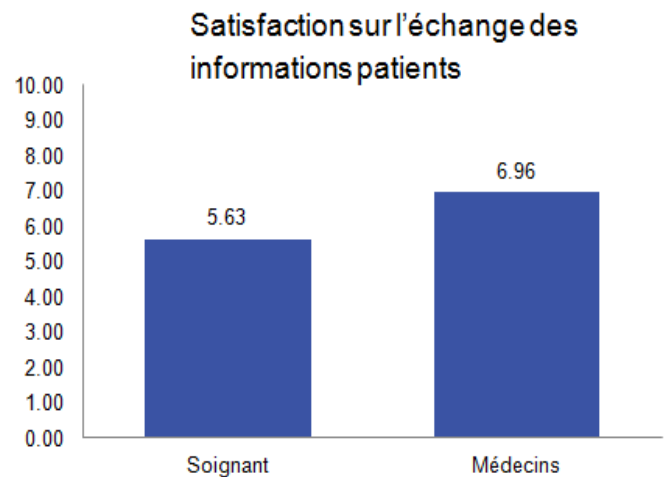
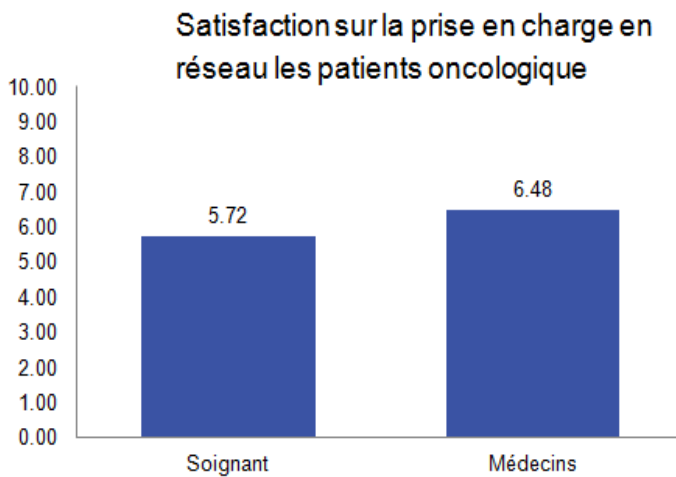
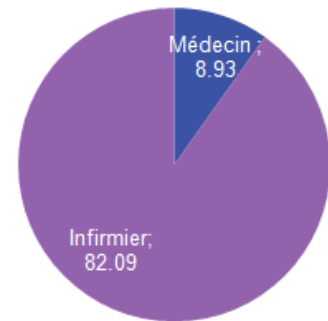
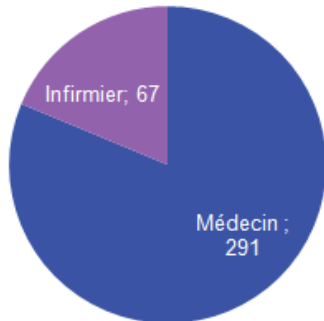
Concernant le temps d'attente entre l'arrivée du patient et le début de son traitement, il a été constaté que le délai moyen d'attente était de 85 minutes. Ce temps d'attente était lié au fait qu'il faut faire une prise de sang et attendre les résultats du laboratoire avant de pouvoir commencer le traitement.

Un deuxième questionnaire a été distribué aux professionnels intra- et extrahospitalier. Les médecins traitants du valais romand, les soignantes indépendantes du valais romand et les soignants des CMS, les soignants et médecins du service d'oncologie, des soins palliatif et d'hématologie ont été inclus dans la mesure.

Le questionnaire a notamment évalué la satisfaction de la prise en charge en réseau des patients oncologiques et la satisfaction sur l'échange des informations avec le patient.

Nombre de questionnaire envoyés (nb)

Taux de réponses (%)



Suite aux deux enquêtes faites en 2015, la mise en place du dispositif a été lancée. Une nouvelle fonction de coordinatrice a été créée. Elle coordonne les soins du patient dans le domaine intra- et extrahospitalier. Elle a accès aux informations nécessaires et s'occupe d'organiser les soins nécessaires pour le patient en collaboration avec le médecin traitant, les CMS, les infirmières indépendantes, les laboratoires indépendants et les professionnels internes à l'hôpital. Même la préparation de la thérapie est organisée par la coordinatrice, de manière à ce que ce soit prêt avant l'arrivée du patient à l'hôpital, dans le but de diminuer le temps d'attente du patient.

En collaboration avec le service qualité du CHVR et le service juridique de l'HVS, plusieurs procédures ont été modifiées et l'échange des informations entre les partenaires externes a été redéfinie et réorganisée. Avec le consentement du patient par rapport à la diffusion de ces informations confidentielles, ces dernières sont transférées par mail sécurisé aux partenaires.

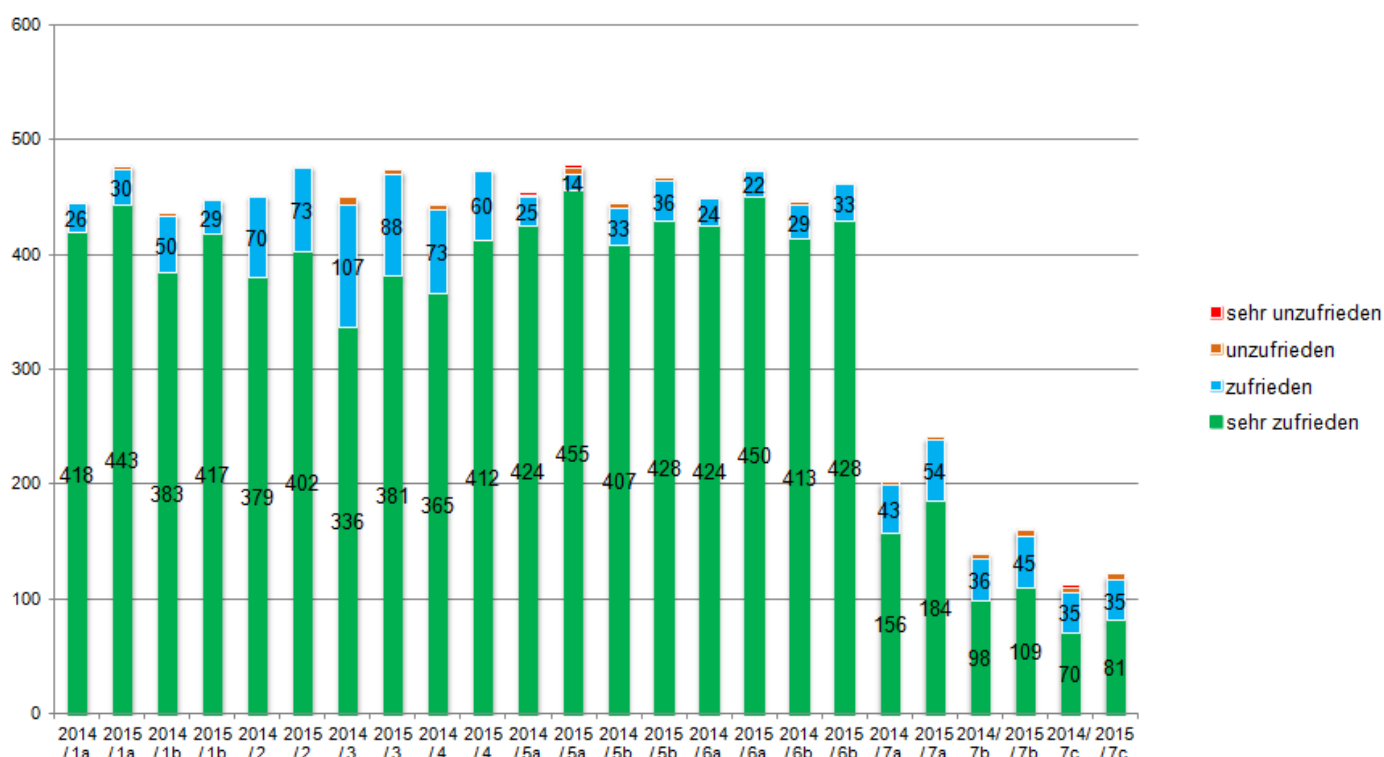
En 2016, une évaluation (avec les mêmes questionnaires) va être faite pour vérifier si les mesures prises ont amélioré la prise en charge du patient.

### 3. Baby friendly hospital

Dans le cadre de la certification du « Baby Friendly Hospital », l'unité d'obstétrique de Viège a évalué la satisfaction des patients par rapport aux prestations reçues. Depuis mai 2013, le questionnaire est distribué à toutes les patientes hospitalisées dans l'unité de l'obstétrique. Les questions suivantes étaient posées, auxquelles la patiente pouvait attribuer une appréciation entre « très bien » et « mauvais ».

- 1 Comment les infirmières et les sages-femmes ont-elles répondu à vos questions ?
  - 1a A la naissance
  - 1b Après la naissance et jusqu'à la sortie
- 2 Les instructions et informations des infirmières et des sages-femmes en rapport avec les soins à votre enfant vous ont-elles été utiles ?
- 3 Les instructions et informations des infirmières et des sages-femmes en rapport avec l'alimentation de votre enfant vous ont-elles été utiles ?
- 4 Vos préoccupations ont-elles été prises en compte par des infirmières et des sages-femmes ?
- 5 Les infirmières et sages-femmes vous ont-elles traitée de manière amicale ?
  - 5a A la naissance
  - 5b Après la naissance jusqu'à la sortie
- 6 Les infirmières et sages-femmes vous ont-elles traitée de manière respectueuse ?
  - 6a A la naissance
  - 6b Après la naissance jusqu'à la sortie
- 7 Comment avez-vous vécu les offres suivantes ?
  - 7a Conseillère en allaitement
  - 7b Conseillère diététiques: nutrition et allaitement
  - 7c Physiothérapie: informations sur le plancher pelvien

Tous les questionnaires retournés n'étaient pas remplis complètement, ce qui explique que toutes les questions n'ont pas un nombre de réponses semblable (cf 7a à 7c par rapport au reste). Le graphique n'inclut pas les questions ouvertes qui font aussi partie du questionnaire. Dans les questions ouvertes, les patientes ont fait plusieurs propositions d'amélioration dans le domaine de l'infrastructure : ces propositions ont été réalisées.



En dehors du fait qu'il y a eu davantage de réponses en 2015 qu'en 2014, il convient de souligner que la satisfaction était haute à très haute dans toutes les questions. Au niveau des informations et des instructions en rapport avec les soins et l'alimentation de l'enfant (question 3), des mesures d'amélioration ont été prises : un l'équipe a créé une feuille d'information sur la préparation du lait du bébé. Par rapport à l'information avant et à la naissance, un nouveau document avec des recommandations a été rédigé. Concernant les informations après la naissance, le rapport de sortie a été amélioré.



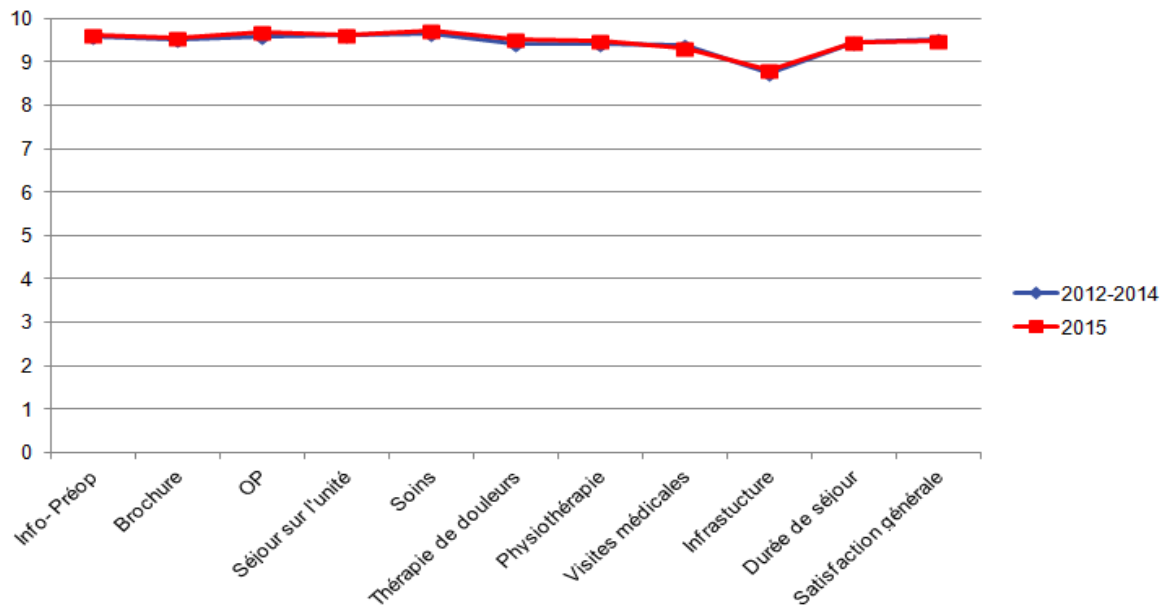
## 4. Rapid Recovery

L'hôpital de Brigue est le premier établissement en Suisse qui a introduit le concept « Rapid Recovery » ou « convalescence rapide » dans le domaine de la chirurgie orthopédique. C'est dans le cadre de cette démarche que, depuis 2012, tous les patients après une opération d'une prothèse de genou ou de la hanche ont reçu un questionnaire de satisfaction. Depuis 2014, les patients opérés de l'épaule sont , inclus dans l'enquête de satisfaction.

Le concept du rapid recovery permet au patient de rapidement retrouver son environnement habituel. Le but est de réduire la durée d'hospitalisation, tout en améliorant le processus de guérison et la satisfaction du patient.

Aux questions posées dans l'enquête de satisfaction, les patients pouvaient attribuer une note entre « 0 » (pas satisfait) « 10 » (très satisfait). Différents aspects des soins sont évalués dans le questionnaire, ainsi que des aspects de logistique :

- 1 Informations préopératoires
- 2 Information sur le matériel
- 3 Passage en salle d'opération
- 4 Séjour dans le service
- 5 Soins
- 6 Thérapie de la douleur
- 7 Physiothérapie
- 8 Visite médicale
- 9 Aménagement de la chambre
- 10 Durée de séjour
- 11 Ensemble du séjour



En 2015 on constate les mêmes tendances que les années précédentes (superposition des deux courbes). Le tableau ci-dessus montre les évaluations obtenues : elles sont comprises entre 9.4 et 9.7 en 2015 pour toutes les évaluations, sauf pour l'aménagement des chambres (8.8).

Le degré de satisfaction est très haut et l'on constate même une minime augmentation par rapport aux années précédentes.