

# Mesures internes sur la satisfaction des patients 2017

## 1. Votre avis nous intéresse : Satisfaction des patients du CHVR

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	1	0	-1	-2	-3
	Pas très important (2)	2	3	2	1	0	-1
	Important (3)	3	5	4	3	2	1
	Très important (4)	4	7	6	5	4	3
	Extrêmement important (5)	5	9	8	7	6	5

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

<b>éviter le 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

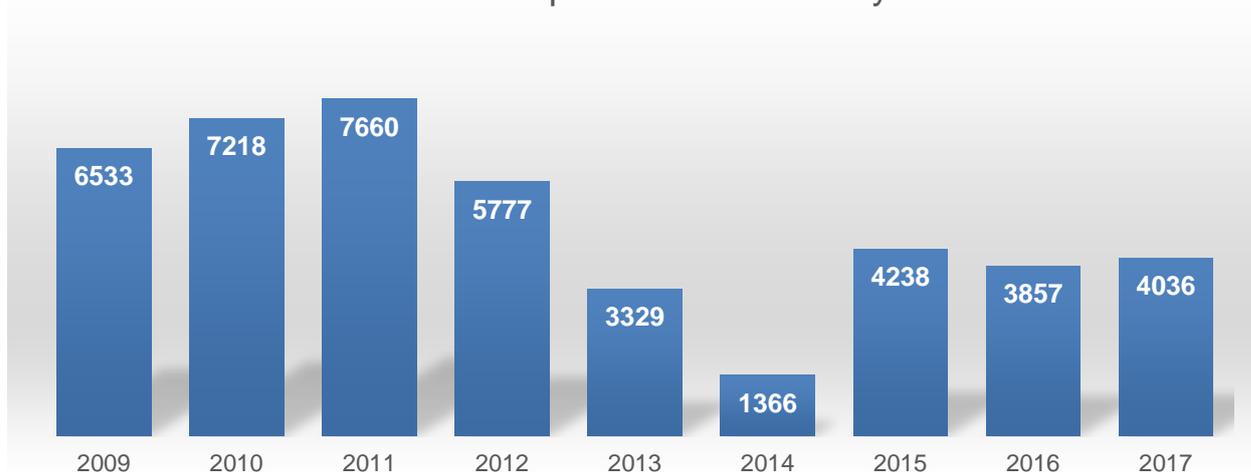
patients transférés dans un autre établissement du RSV

nouveau-nés

patients domiciliés à l'étranger

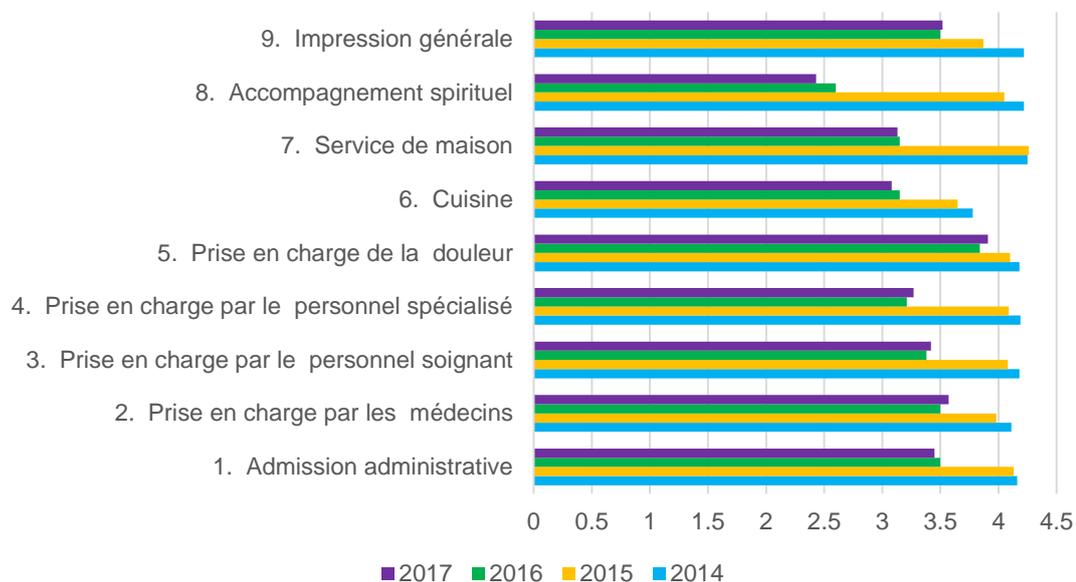
En 2017, 4036 questionnaires ont été envoyés aux patients hospitalisés pendant les mois de mars, juin et octobre sur les sites de Sierre, Sion, Martigny, St-Amé et Montana (CVP), y compris 361 questionnaires en pédiatrie. Le taux de réponses en 2017 est de 37% (1498 questionnaires exploités).

Nombre de questionnaires envoyés



En 2014, le sondage a été réalisé une seule fois sur l'année. Le questionnaire est envoyé 3x/année depuis 2015.

## Score satisfaction/importance



On constate que les résultats de l'année 2017 sont très proches des résultats de 2016. Pour certaines questions, il y a une légère amélioration, pour d'autres les résultats sont légèrement au-dessus des résultats de 2016. Tous les résultats obtenus montrent un score en dessous de 4, pour 6 de 9 domaines même en dessous de 3.5, ce qui veut dire qu'on se retrouve selon la classification de la méthode Ulwick dans la catégorie « A préserver » donc à maintenir la qualité.

Sur 1569 questionnaires reçus, 1048 patients ont fait des commentaires dont 538 ont mis en évidence les points forts et 510 ont proposé des suggestions.

En lien avec les résultats selon la méthode et les remarques il ressort comme l'année précédente que la prise en charge de la douleur ainsi que le savoir-être et le comportement sont des mesures d'amélioration à mettre en place.

## 2. Satisfaction du service des ambulances

Dans le cadre de la certification IAS (Interassociation de Sauvetage), l'enquête de satisfaction fait partie intégrante des indicateurs.

Site	2016	2017
Martigny	33%	30%
Sierre	32%	35%
Sion Transfert	37%	25%

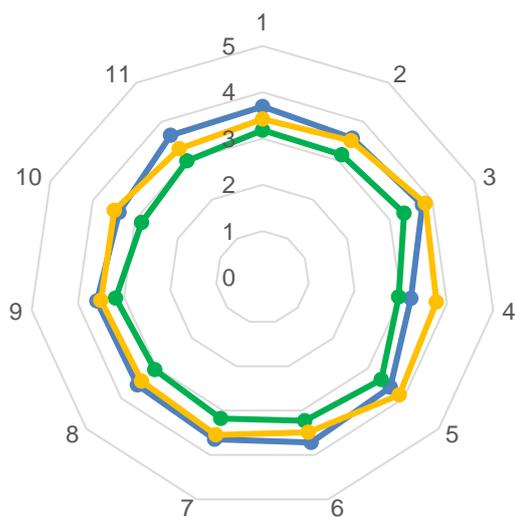
Le sondage concernant les VANI du service d'ambulances a obtenu un taux de retour de 32%. Cependant, ce taux de réponses sont plus bas qu'en 2016 mais il reste tout à fait acceptable et permet de tirer des enseignements.

Le questionnaire compte les 11 questions suivantes:

1. Avez-vous reçu des explications concernant votre prise en charge ?
2. L'ambulancier s'expliquait clairement et de manière adaptée.
3. Les ambulanciers ont pris en charge les différents symptômes liés à mon problème (douleur, nausées, anxiété, etc.)
4. J'ai été informé du lieu de destination de l'ambulance.
5. Mon entourage a été pris en considération, des informations claires leur ont été transmises.
6. J'ai eu l'impression que les ambulanciers comprenaient mon problème.
7. L'ambulancier m'a écouté attentivement et m'a laissé m'exprimer.
8. L'ambulancier m'a régulièrement demandé comment je me sentais.
9. L'ambulancier m'a expliqué les procédures de soins avant de les réaliser.
10. Je recommanderais ce service d'ambulance à mes proches
11. Impression générale.

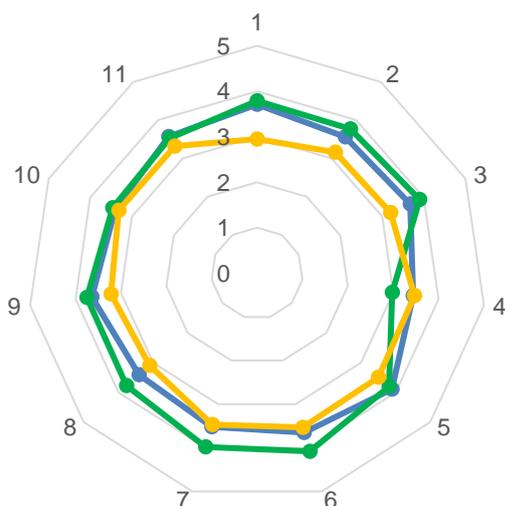
Pour chaque question, le patient donne son appréciation de satisfaction sur une échelle de 1 à 5 (1 pas du tout satisfait à 5 extrêmement satisfait). Ensuite, il donne aussi son avis par rapport à l'importance de l'item sur une échelle de 1 à 5 (1 pas du tout important à 5 extrêmement important). Ces deux types d'appréciation permettent de calculer un score.

2016



● Martigny 2016 ● Sierre 2016 ● Sion 2016

2017



● Martigny 2017 ● Sierre 2017 ● Sion 2017

La méthode Ulwick indique qu'un score entre 3 et 6 montre des domaines à surveiller. Les résultats des 11 questions pour tous les 3 sites montrent un score en dessous du 6, même en dessous du 4, on peut dire que les résultats obtenus sont très bien. En détails on voit que pour le site de Sion il y a une amélioration par rapport aux résultats de 2016. Pour le site de Sierre par contre, le score pour toutes les questions est légèrement au-dessous de ce en 2016.

## 12. Baby friendly hospital

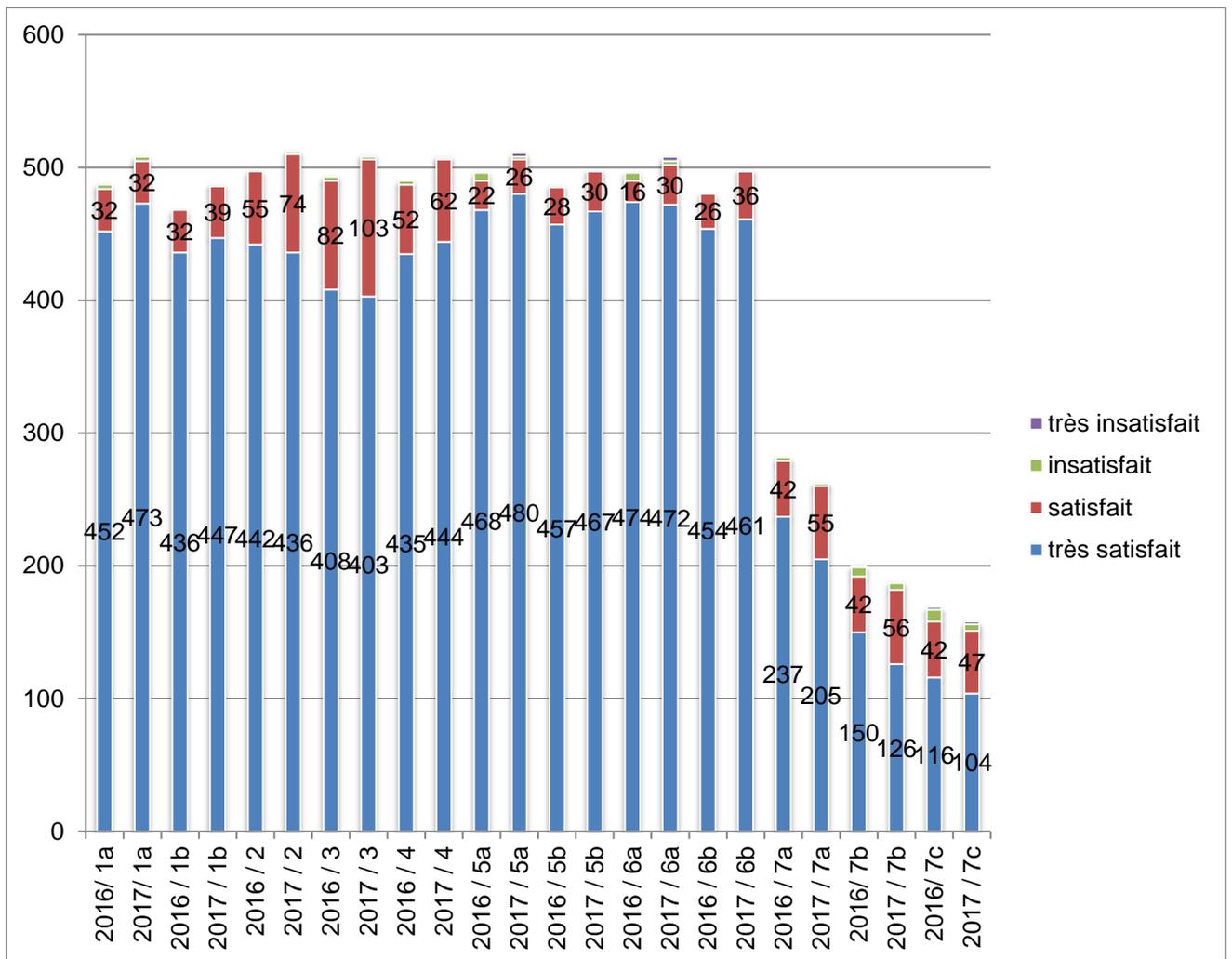
Dans le cadre de la certification du « Baby Friendly Hospital », l'unité d'obstétrique de Viège a évalué la satisfaction des patients par rapport aux prestations reçues. Depuis mai 2013, le questionnaire est distribué à toutes les patientes hospitalisées dans l'unité de l'obstétrique.

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 ?
  - a. A la naissance
  - b. 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 ?
  - a. A la naissance
  - b. Après la naissance jusqu'à la sortie
6. Les infirmières et sages-femmes vous ont-elles traitée de manière respectueuse ?
  - a. A la naissance
  - b. Après la naissance jusqu'à la sortie
7. Comment avez-vous vécu les offres suivantes ?
  - a. Conseillère en allaitement
  - b. Conseillère diététiques: nutrition et allaitement
  - c. 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 2017 qu'en 2016 pour la plupart des questions, il convient de souligner que la satisfaction était haute à très haute dans toutes les questions. Aussi pour les questions sur lesquelles moins de réponses ont été obtenues, les résultats montrent une haute satisfaction.

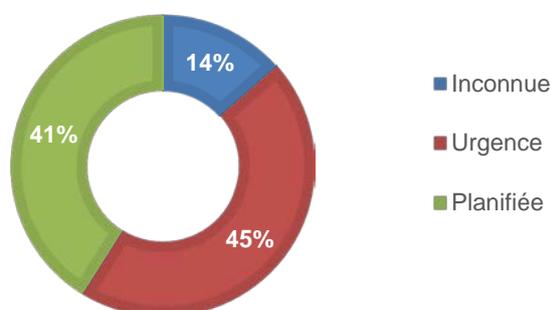
## 8. Satisfaction des patients du SZO

Hors de sondage nationaux sur la satisfaction des patients, des enquêtes de satisfaction sont effectuées dans le SZO : les patients sont invités à donner leur appréciation des prestations qui leur sont offertes.

Le questionnaire compte 12 questions pour lesquels les patients sont demandés de donner leurs appréciations et une 13<sup>ième</sup> question ouverte.

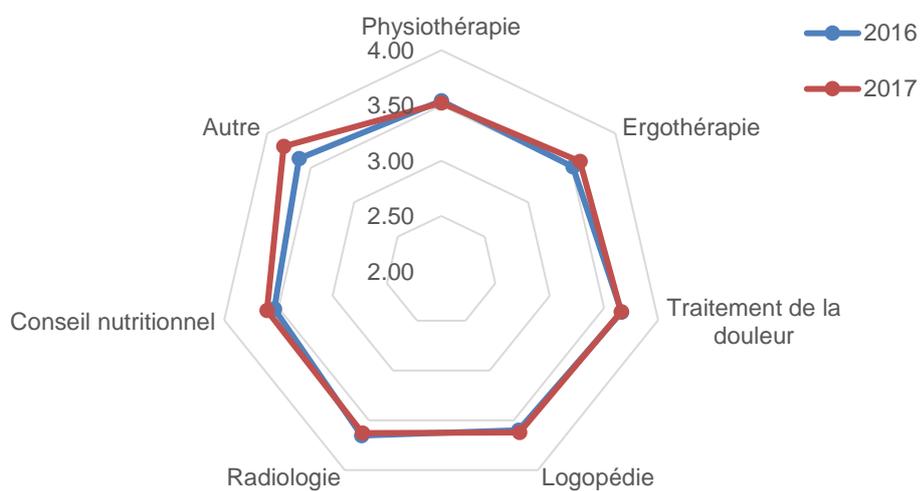
1. Wie fand Ihr Eintritt statt?
2. Wie haben Sie die Organisation vom Spitaleintritt empfunden?
3. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch die Ärzte erhalten haben?
4. Wie beurteilen Sie die Qualität der Behandlung, die Sie durch das Pflegepersonal empfangen haben?
5. Wie beurteilen Sie die Qualität der folgenden Behandlungen?  
Physiotherapie – Ergotherapie – Schmerztherapie – Logopädie – Radiologie – Ernährungsberatung – Andere
6. Wenn Sie Fragen an einen Arzt/Ärztin stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?
7. Wenn Sie Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie verständliche Antworten?
8. Wurden Sie während Ihres Spitalaufenthaltes mit Respekt, Würde und Freundlichkeit behandelt?
9. Waren Sie mit der Sauberkeit und Qualität der Räumlichkeiten zufrieden?
10. Entsprach das Essen Ihren Bedürfnissen?
11. Wie haben Sie die Organisation vom Spitalaustritt empfunden?
12. Würden Sie für dieselbe Behandlung wieder ins Spitalzentrum Oberwallis kommen?

En 2017, les questionnaires de satisfaction ont été mis à disposition à 9037 patients. 1'563 ont été retournés, ce qui donne un taux de retour de 17.3%. Le type d'entrée (question 1) est répartie comme suit :



Pour la question cinq, le taux de retour est beaucoup plus bas ce qui peut être expliqué par le fait que peu de patients qui ont répondu au questionnaire ont bénéficié de ces prestations. Les

résultats présentés ci-dessous montrent la satisfaction des différentes disciplines par site du SZO.



Par rapport aux résultats, on constate une haute satisfaction dans la plupart des domaines. Pour l'organisation de l'entrée et de la sortie plusieurs mesures d'amélioration ont été mise en place. Les questions aux médecins et aux infirmiers sont bien répondues et les patients trouvent qu'ils sont traités avec beaucoup de respect.