

Mesures internes sur la satisfaction des patients 2018

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

En plus des mesures nationales de satisfaction, des enquêtes de satisfaction sont régulièrement effectuées au sein du CHVR : les patients sont invités à donner leur appréciation sur les 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 également 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.

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

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

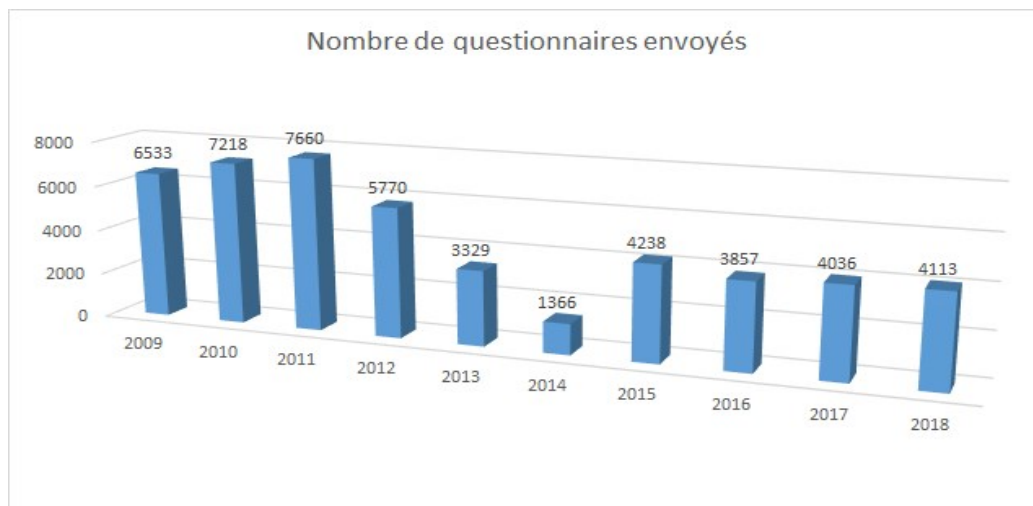
Réduire les coûts	≤ 0
Préserver	> 0 et ≤ 3
Surveiller	> 3 et < 6
Focaliser	≥ 6

Plus l'opportunité est haute, plus il faut être vigilant

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

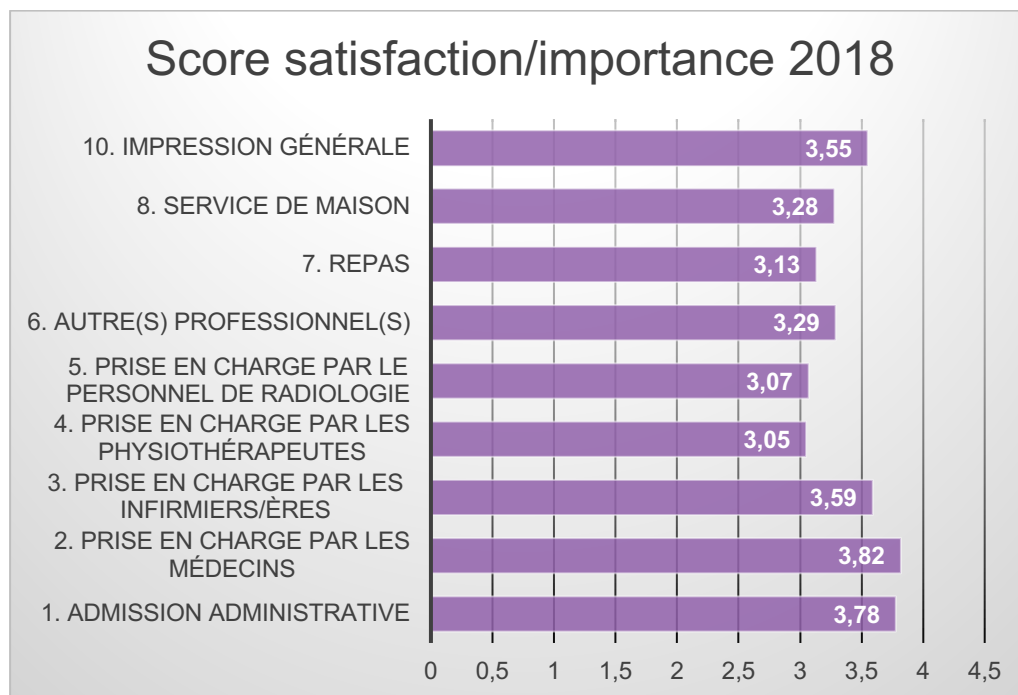
- patients décédés
- patients transférés dans un autre établissement du HVS
- nouveau-nés
- patients domiciliés à l'étranger

En 2018, 4113 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 343 questionnaires en pédiatrie. Le taux de réponses en 2018 est de 33% (1351 questionnaires exploités).



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

2. Score satisfaction/importance (opportunité d'amélioration)



Les résultats de l'année 2018 sont très proches de ceux de 2017. Une légère amélioration est constatée pour quelques domaines, pour d'autres les opportunités d'amélioration sont légèrement plus hautes qu'en 2017. Tous les résultats montrent un score entre 3 et 4 ce qui correspond à une action de type « à surveiller ».

Sur 1351 questionnaires reçus, 577 patients ont fait des commentaires dont 460 ont mis en évidence les points forts et 202 ont proposé des suggestions. En lien avec les résultats (y compris remarques) et selon la méthode, les opportunités d'amélioration se situent au niveau savoir-être et comportement, prise en charge, compétences et communication/information.

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	2018
Martigny	33%	30%	44%
Sierre	32%	35%	37%
Sion Transfert	37%	25%	17%

Taux de retours du VANI - ambulances

Le questionnaire VANI du service d'ambulances a obtenu un taux de retour de 33% en 2018. Ce taux de réponses est légèrement plus haut qu'en 2017.

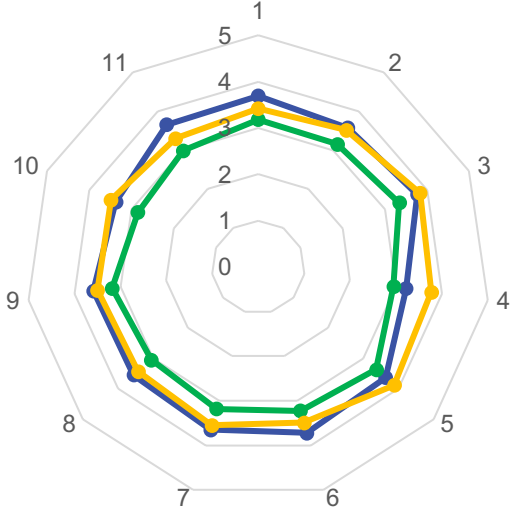
Le questionnaire compte les 11 questions suivantes:

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.

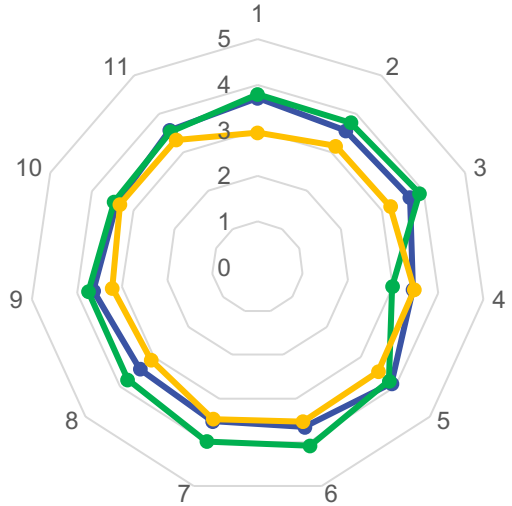
La méthodologie utilisée est celle d'Ulwick, utilisée pour le questionnaire de satisfaction du CHVR.

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 de 4, qui correspond à un très bon résultat.

2016

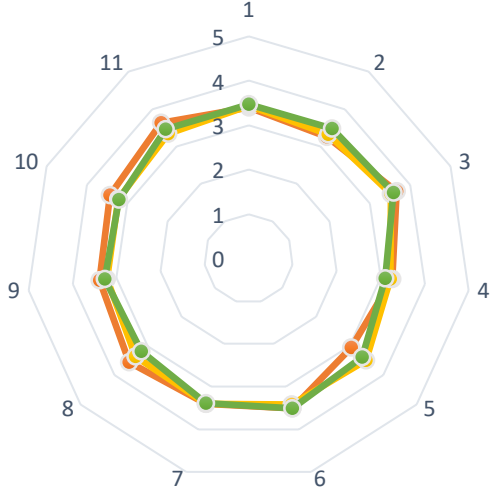


2017



Legend for 2016-2017: Martigny 2016 (blue), Sierre 2016 (green), Sion 2016 (yellow), Martigny 2017 (blue), Sierre 2017 (green), Sion 2017 (yellow)

2018



Legend for 2018: Sion transfert 2018 (orange), Martigny 2018 (yellow), Sierre 2018 (green)

3. Baby friendly hospital (SZO)

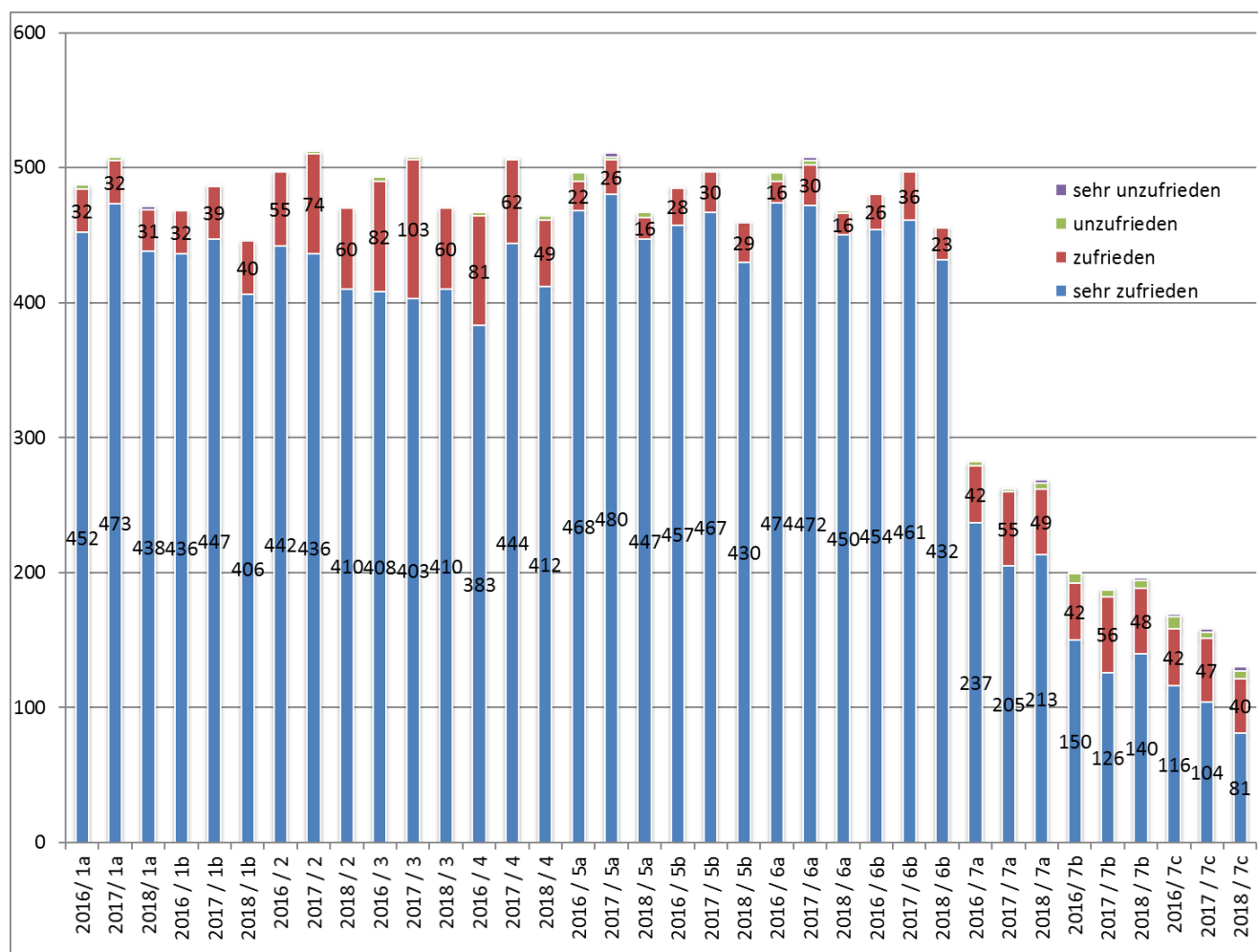
Dans le cadre de la certification du « Baby Friendly Hospital », l'unité d'obstétrique de Viège a évalué la satisfaction des patients par rapport aux prestations reçues. Depuis mai 2013, le questionnaire est distribué à toutes les patientes hospitalisées dans l'unité de l'obstétrique.

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 : ces propositions ont été planifiées et réalisées.



En dehors du fait qu'il y a eu légèrement moins de réponses en 2018 que les années précédentes, il convient de souligner que la satisfaction reste haute à très haute pour toutes les questions. Pour les questions ayant obtenues moins de réponses, les résultats démontrent également une haute satisfaction.

4. Satisfaction des patients du SZO

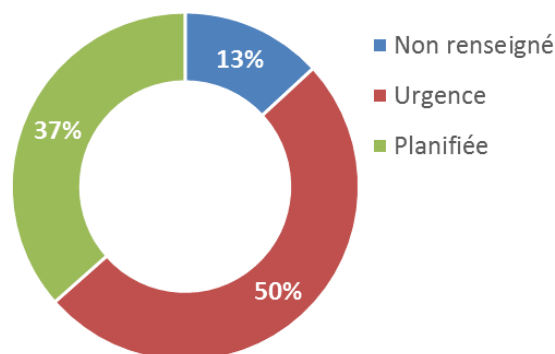
En plus des mesures nationales de satisfaction des patients, des enquêtes de satisfaction sont effectuées au SZO : tout au long de l'année, les patients sont invités à donner leur appréciation des prestations qui leur sont offertes.

Le questionnaire compte 12 questions pour lesquels les patients sont demandés de donner leurs appréciations et une 13^{ième} question ouverte.

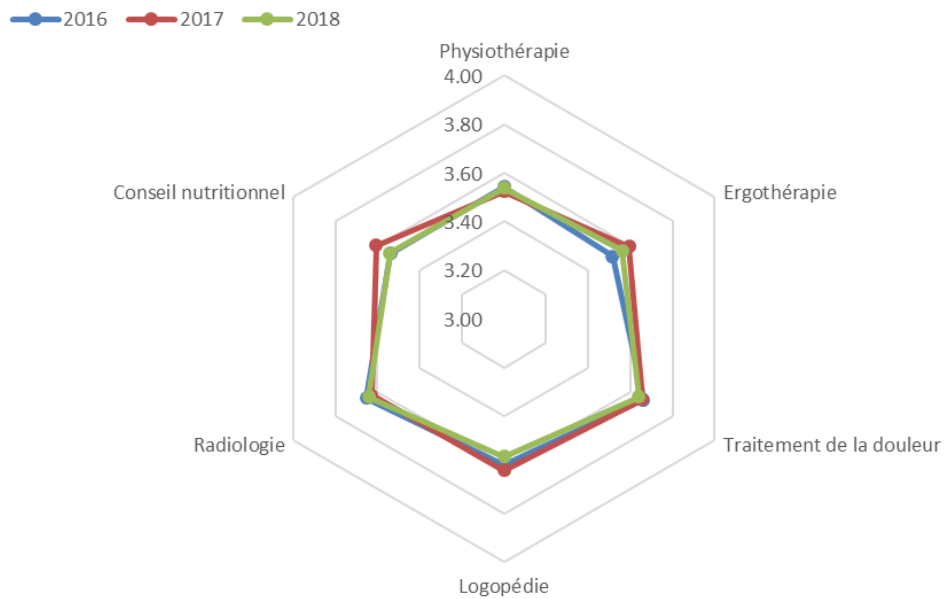
1. Wie fand Ihr Eintritt statt?
2. Wie haben Sie die Organisation vom Spitaleintritt empfunden?

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 2018, les questionnaires de satisfaction ont été mis à disposition à 8'658 patients. 2'090 questionnaires ont été retournés, ce qui donne un taux de retour de 24%. La modalité d'entrée à l'hôpital (question 1) est répartie comme suit :



Pour la question 5, le taux de retour de réponse est beaucoup plus bas, ce qui peut être expliqué par le fait que peu de patients ayant répondu au questionnaire ont bénéficié de ces prestations ou ont voulu donner leur avis sur ces prestations. Les résultats présentés ci-dessous montrent la satisfaction des différentes disciplines par site du SZO entre 2016 et 2018.



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 concernant les médecins et les infirmiers ont reçu un bon taux de réponses et les patients trouvent qu'ils sont traités avec beaucoup de respect.