

Mesures internes sur la satisfaction des patients 2019

1. Votre avis nous intéresse (VANI): 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 environ 50 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 | 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 |

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

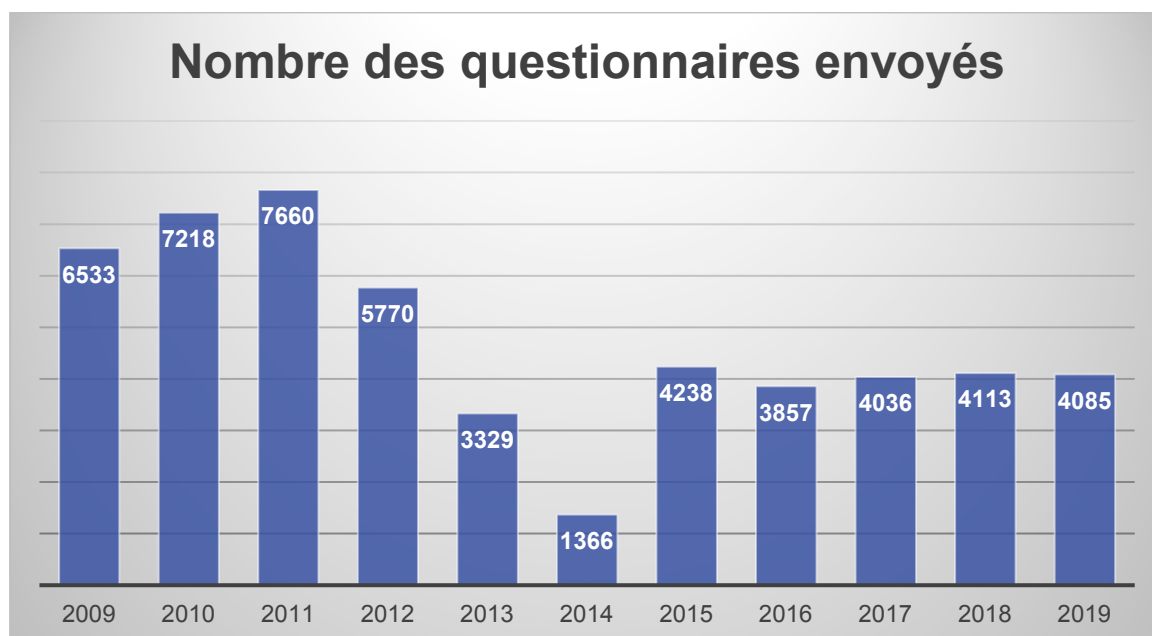
Plus l'opportunité est haute, plus il faut être vigilant

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

1.1 Nombre de questionnaires envoyés

En 2019, 4085 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 326 questionnaires en pédiatrie. Le taux de réponses en 2019 est de 32% (1319 questionnaires exploités).

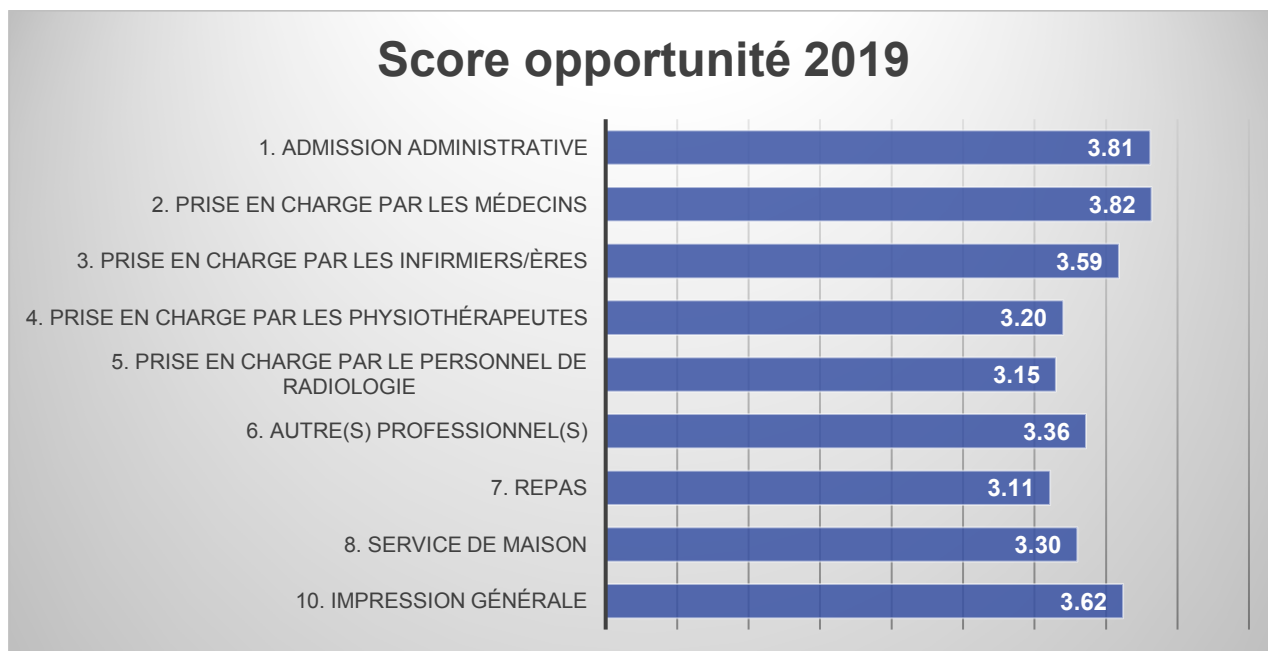


1.2 Taux de réponses

| Année | Envoyés | Reçus | % |
|-------|---------|-------|----|
| 2016 | 3856 | 1430 | 37 |
| 2017 | 3900 | 1498 | 38 |
| 2018 | 4113 | 1353 | 32 |
| 2019 | 4085 | 1319 | 32 |

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

1.3 Score satisfaction/importance (opportunité d'amélioration)



Les résultats de l'année 2019 sont très proches de ceux de 2018. Une légère amélioration est constatée pour quelques domaines, pour d'autres les opportunités d'amélioration sont légèrement plus hautes qu'en 2018. Tous les résultats montrent un score entre 3 et 4 ce qui correspond à une action de type « à surveiller ».

Sur 1319 questionnaires reçus, 924 commentaires ont été émis par les patients dont 559 sont positifs et 365 sont négatifs.

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 (Inter Association de Sauvetage), l'enquête de satisfaction fait partie intégrante des indicateurs.

Le questionnaire VANI du service d'ambulances a obtenu un taux de retour de 29% en 2019. Ce taux de réponses est légèrement plus bas qu'en 2018.

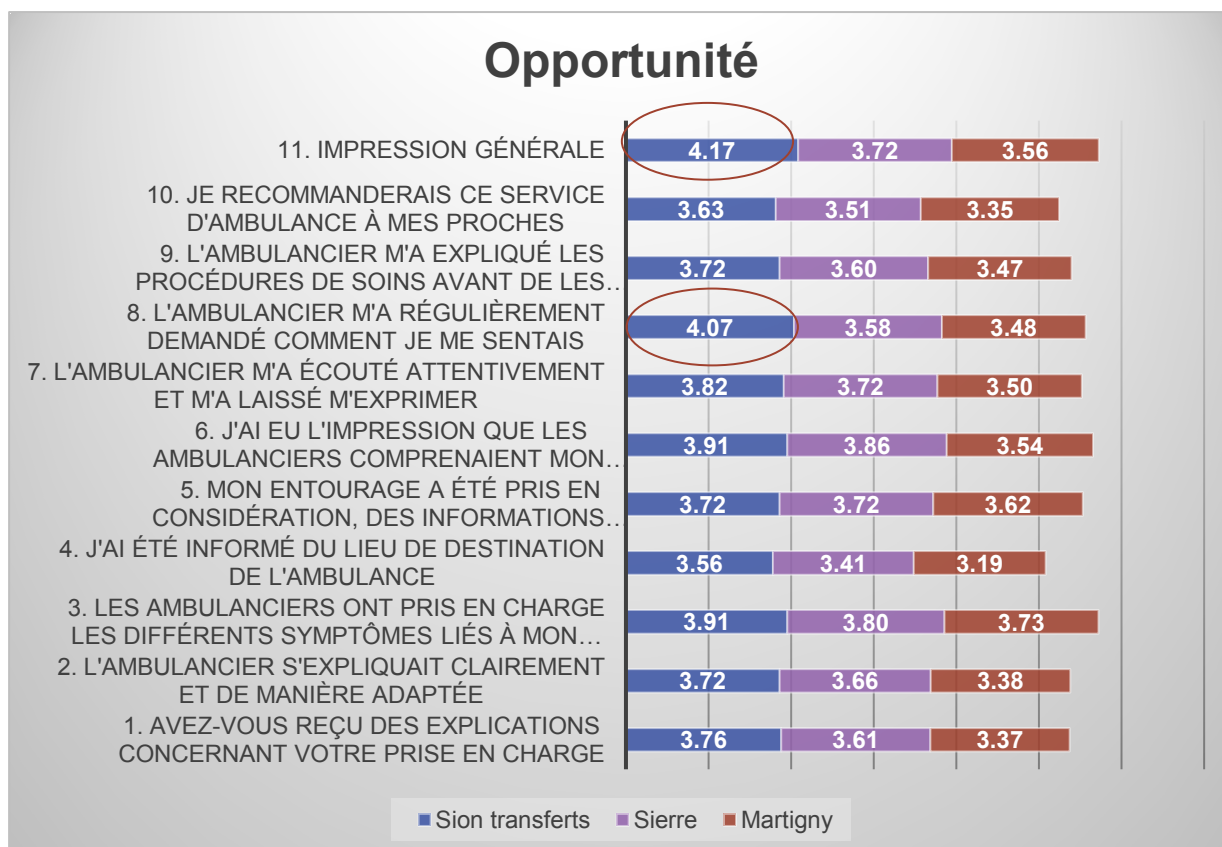
| Site | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|----------|------|------|------|------|
| Martigny | 33% | 30% | 44% | 43% |
| Sierre | 32% | 35% | 37% | 42% |

| | | | | | |
|-------------------|--|-----|-----|-----|-----|
| Sion Transfert | | 37% | 25% | 17% | 14% |
|-------------------|--|-----|-----|-----|-----|

Taux de retours du VANI - ambulances

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.

Dès 2020 la base d'Entremont sera intégrée à l'enquête.

La méthode Ulwick indique qu'un score entre 3 et 6 montre des domaines à surveiller. Les résultats des 11 questions pour les 3 sites montrent un score en dessous de 4 qui correspond à un très bon résultat, à deux exceptions près (voir ci-dessus les questions).

L'analyse a été envoyée aux responsables concernés afin de mettre des mesures d'amélioration concrètes (en cours de réalisation).

3. Evaluation des pratiques professionnelles « Check-list Team Time Out »

Lancée par la Fondation pour la Sécurité des Patients, la check-list repose sur la liste de contrôle de la sécurité chirurgicale de l'OMS publiée en 2009, qui a été adaptée pour la Suisse. Cette liste demande de vérifier plusieurs points en lien avec la sécurité des patient avant l'induction de l'anesthésie (Sign in), avant l'incision (Team time out) et avant la sortie de l'opérateur (Sign out). Les collaborateurs doivent passer en revue tous les points des trois parties de la liste qui contribue de manière déterminante :

- à éviter les erreurs,
- à en atténuer l'ampleur rapidement et,
- à augmenter la sécurité des patients.

Une évaluation de la check-list Team Time out (TTO) a été réalisée sur une semaine dans tous les blocs opératoires du CHVR. 211 questionnaires ont été évalués.

Voici le % des items non remplis par partie :

| | Moyenne items non remplis |
|--------------------------------------|---------------------------|
| Check-list avant descente au bloc op | 6.85% |
| Check-list au passe malade | 8.23% |
| SIGN IN | 12.91% |
| Team Time Out | 31.92% |
| SIGN OUT | 39.40% |

Cette évaluation sera renouvelée en 2020 et les résultats pourront être comparés.

4. VANI - Filière STEMI

Bien que les patients souffrant d'un infarctus bénéficient déjà d'une prise en charge 24h sur 24 depuis plus de 20 ans dans notre canton. La création d'une véritable filière de soins allant des services de secours pré hospitaliers à la fin de la réadaptation cardiaque a permis de réunir tous les acteurs impliqués dans cette pathologie.

Satisfaction générale de la prise en charge

| Année | Questionnaires reçus | Satisfaction (0 insatisfaisant à 5 excellent) |
|-------|----------------------|--|
| 2017 | 47 | 4.38 |
| 2018 | 11 | 4.45 |
| 2019 | 52 | 4.56 |

Sur 52 questionnaires reçus en 2019, l'impression générale de satisfaction de 4.56 montre que la satisfaction générale s'améliore par rapport aux années précédentes.

5. VANI - Centre du sein

Une enquête de satisfaction a débuté pour la première fois dans le courant de l'année 2019 dans la prise en charge des patientes en consultations interdisciplinaires de lésions du sein.

A ce jour, nous avons reçu 46 questionnaires. En lien avec ce taux de réponse, l'enquête sera poursuivie en 2020 et une analyse complète sera présentée aux responsables concernés pour y mettre d'éventuelles mesures d'amélioration.

Voici en résumé les têtes de chapitre du formulaire :

1. Annonce du plan de traitement / Rencontre du chirurgien sénologue
2. Consultation préopératoire / Rencontre avec l'anesthésiste (UEP)
3. Evaluation physio préopératoire (UEP) / Rencontre avec le physiothérapeute
4. Consultation Infirmière du Centre du sein
5. Admission à l'hôpital (administration) / La veille ou le jour de l'opération
6. Examens préopératoires / Médecine nucléaire ou Radiologie
7. Arrivée dans le service de gynécologie ou à l'Hôpital de Jour
8. Prise en charge chirurgicale
9. Besoin d'un soutien psychologique
10. Visite de sortie
11. Contrôle post-opératoire
12. Impression générale

6. VANI - Enfants pris en charge en consultation en urgence

L'enquête sur la prise en charge des enfants en consultation en urgence a débuté fin 2018. Etant donné que le service reçoit environ 14000 consultations et au vue du faible taux de retour, l'enquête sera poursuivie en 2020. Cependant, la manière de distribuer le questionnaire a été adaptée (plus d'envoi électronique mais distribution et explication par le personnel soignant).

Depuis, le taux de retour a légèrement augmenté et c'est la raison pour laquelle il a été décidé d'atteindre un échantillon de 1000 réponses afin d'avoir un échantillon statistiquement valable.

Une présentation sera faite aux cadres concernés afin de mettre les mesures d'amélioration nécessaires.

| Année | Questionnaires reçus |
|-------|----------------------|
| 2018 | 191 |
| 2019 | 118 |

Voici en résumé les têtes de chapitre du formulaire :

1. Admission administrative
2. Tri pédiatrique
3. Salle d'attente
4. Box de consultation
5. Prise en charge par le personnel infirmier
6. Prise en charge par les médecins
7. Prise en charge par le personnel de radiologie
8. Prise en charge par le personnel de la salle de plâtre
9. Prise en charge par le personnel à l'hôpital de jour de pédiatrie
10. Impression générale

7. VANI – Patients en hémodialyse

Une enquête des patients concernant la prise en charge en hémodialyse sur les sites de Sion, Sierre et Martigny a été réalisée dans le courant de l'année 2019. Cette enquête regroupe l'accueil, les locaux en passant par la prise en charge infirmière, médicale et de la diététique. Le résultat de l'impression générale de satisfaction s'élève à 4.04 (0 insatisfaisant à 5 excellent) sur 48 questionnaires remplis.

| Site | Questionnaires reçus | | Satisfaction (0 insatisfaisant à 5 excellent) | | Moyenne |
|----------|----------------------|------|--|------|---------|
| | 2018 | 2019 | 2018 | 2019 | |
| Sion | 27 | 29 | 4.06 | 4.00 | 4.03 |
| Sierre | 7 | 8 | 4.47 | 4.06 | 4.25 |
| Martigny | 6 | 7 | 4.08 | 4.06 | 4.07 |

Voici en résumé les têtes de chapitre du formulaire :

1. Accueil
2. Locaux
3. Prise en charge par le personnel soignant
4. Prise en charge par le personnel médical
5. Diététique
6. Impression générale

8. Satisfaction des patients au 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.

Dans le domaine hospitalier du SZO, les patients reçoivent les questionnaires de satisfaction suivants à la sortie de leurs séjour hospitalier au SZO :

- 1.- Satisfaction général: Sondage des patients des soins aigus à la sortie de leur séjour hospitalier
- 2.- Satisfaction des patient Rapid Recovery: Sondage des patients à la sortie de leur séjour dans la clinique d'orthopédie
3. Enquête «Baby Friendly Hospital»: Sondage de satisfaction pour les patientes de la clinique de maternité.

Le questionnaire de satisfaction général compte 12 questions pour lesquels les patients sont demandés de donner leurs appréciations et une 13^{ème} question ouverte pour leurs commentaires, propositions ou remarques.

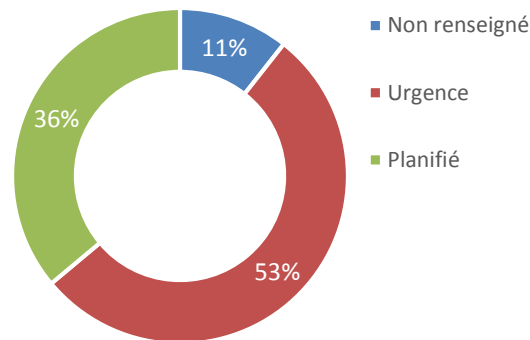
1. Comment s'est passée votre admission?
2. Comment avez-vous ressenti l'organisation de votre admission?
3. Comment évaluez-vous la qualité du traitement que vous avez reçu par les médecins?
4. Comment évaluez-vous la qualité du traitement que vous avez reçu par les infirmiers?
5. Comment évaluez-vous la qualité des traitements suivants?
Physiothérapie – Ergothérapie – Traitement des douleurs – Logopédie – Radiologie – Diététique – Autre
6. Lorsque vous avez posé des questions à un médecin, vous avez obtenu des réponses compréhensibles?
7. Lorsque vous avez posé des questions à un infirmier, vous avez obtenu des réponses compréhensibles?
8. Avez-vous été traité avec respect, dignité et gentillesse pendant votre séjour à l'hôpital?
9. Avez-vous été satisfait de la propreté et de la qualité des locaux?
10. La qualité des repas a répondu à vos besoins ?
11. Comment avez-vous ressenti l'organisation de votre sortie?
12. Reviendriez-vous au SZO pour le même traitement?

Le patient évalue sa satisfaction sur une échelle ordinale en quatre étapes (très mauvaise, plutôt mauvaise, bonne, très bonne). La moyenne est calculée en convertissant l'échelle ordinale en valeurs numériques de 1 à 4 pour chaque question (1 = réponse la plus négative, 4 = réponse la plus positive).

Les commentaires de la question ouverte sont évalués individuellement.

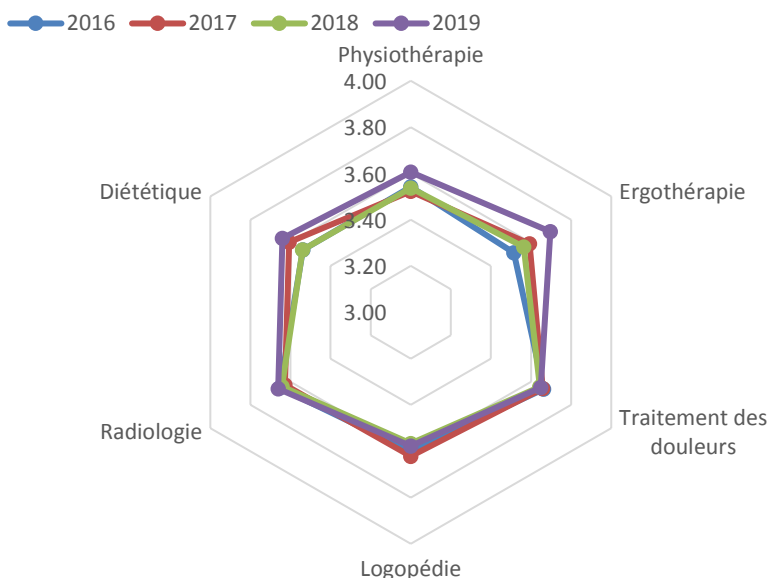
En 2019, les questionnaires de satisfaction ont été mis à disposition à 9'286 patients. 2'480 questionnaires ont été retournés, ce qui donne un taux de retour de 27%.

La modalité d'entrée à l'hôpital (question 1) est répartie comme suit :



Le profil des patients qui ont rempli et retourné le questionnaire correspond largement au profil des patients hospitalisés. Cependant, on peut voir qu'un peu plus d'hommes semi-assurés / privés remplissent le questionnaire général de satisfaction des patients.

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 2019 et montrent une augmentation de la satisfaction des patients dans le domaine de la physiothérapie, ergothérapie et diététique.



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 (p.ex. revue des flux et instructions de travaux pour l'admission et la sortie des patients, formations et sensibilisations des collaborateurs aux flux). Les patients estiment avoir été traité avec beaucoup de respect et que les locaux ainsi que les soins infirmiers et médicaux sont très satisfaisants.

9. Rapid Recovery

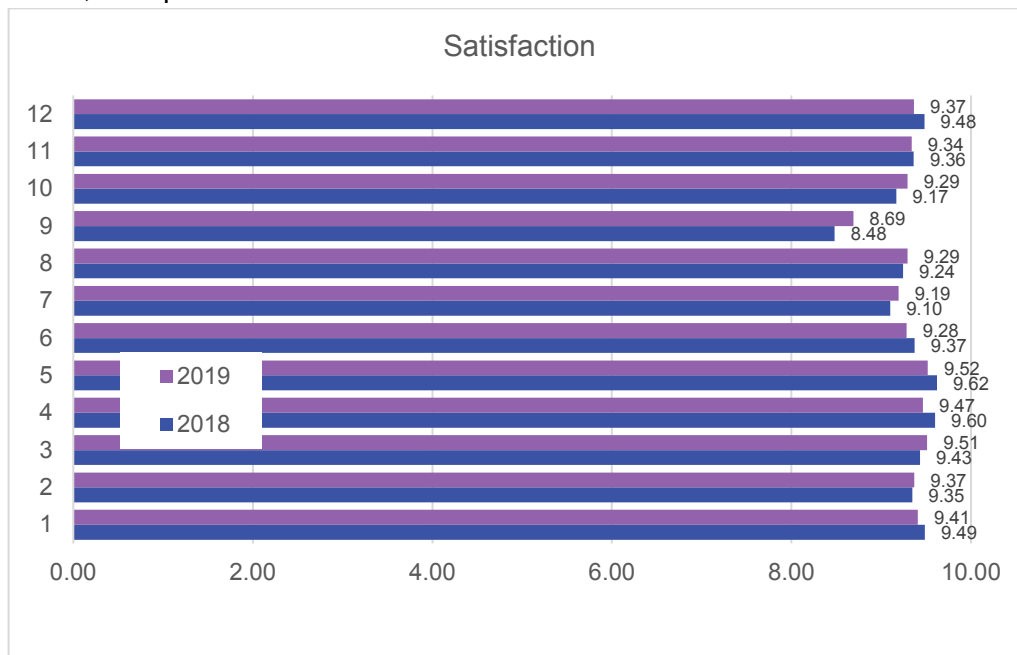
La satisfaction des patients orthopédiques est suivie depuis 2012. Le questionnaire est adapté au concept du Rapid Recovery et contient 12 questions ainsi qu'une question ouverte supplémentaire:

1. Information préopératoire (par chirurgien, infirmier, anesthésie, physiothérapie)
2. Matériel d'information / brochure d'information
3. Séjour dans la salle d'opération
4. Séjour dans l'unité
5. Soins
6. Traitement de la douleur
7. Physiothérapie
8. Visite quotidienne du médecin
9. Installations, locaux (chambre, toilettes, lit, sièges, etc.)
10. Durée du séjour
11. Séjour
12. Souhaiteriez-vous refaire cette intervention?

Le patient peut donner sa satisfaction sur une échelle numérique de onze points allant de 0 (pas satisfait) à 10 (très satisfait).

Le questionnaire de satisfaction a été mis à la disposition de 1335 patients en 2019. 425 questionnaires ont été soumis, ce qui correspond à un taux de réponse de 32%.

En générale, ces questionnaires retournés montrent une satisfaction très élevée:



La note la plus basse de la question 9 « Installations et locaux » concerne principalement les locaux partiellement rénovés en 2019.

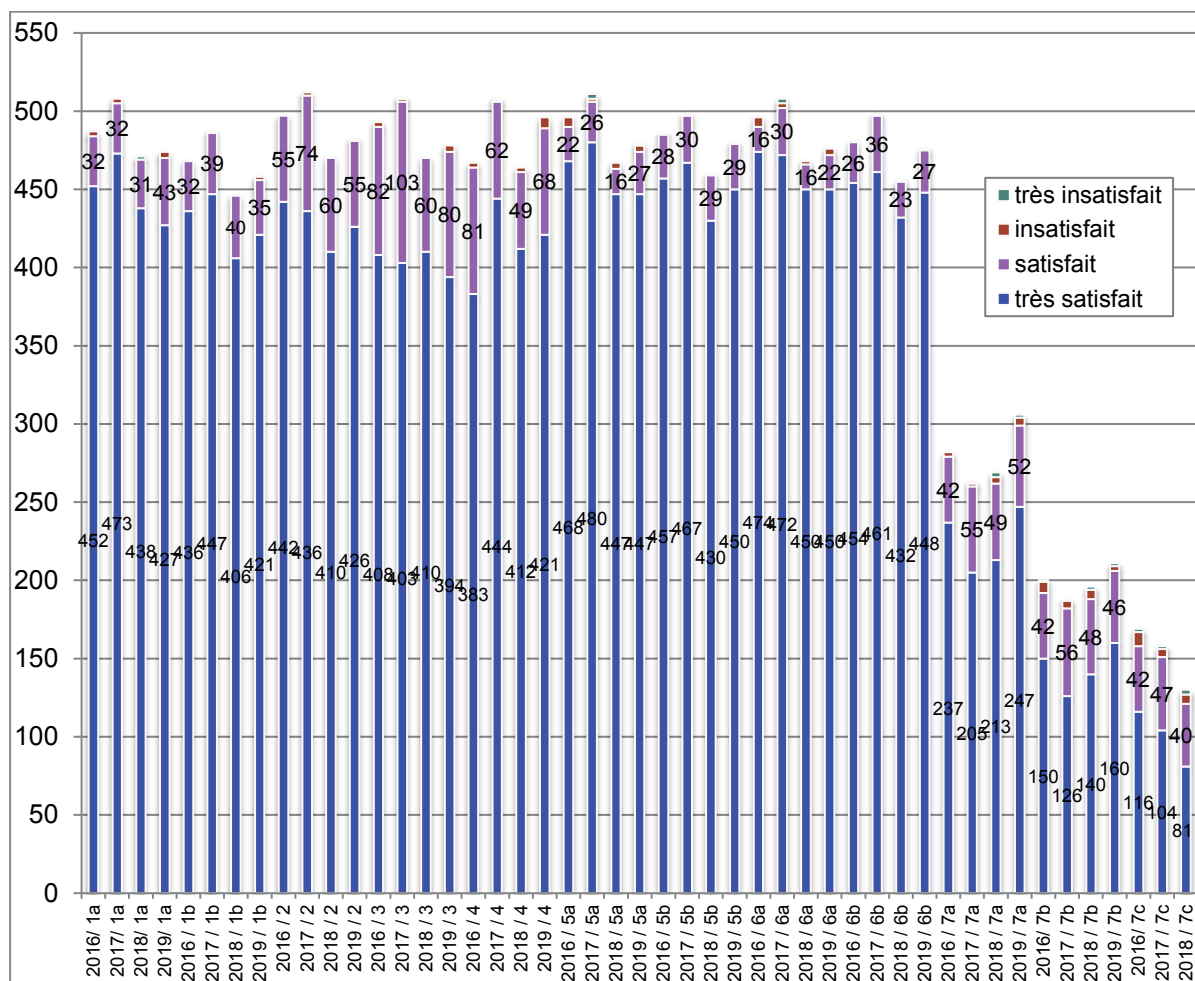
10. Baby Friendly Hospital

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 l'enquête de 2019 on a reçu un peu plus de réponses que l'année précédente. En 2019, 650 questionnaires ont été remis aux patientes et 482 ont été retournés. Cela correspond à un taux de réponse de 74%.

Comme les années précédentes, la satisfaction à l'égard de toutes les questions est toujours élevée à très élevée. Les résultats montrent également un haut niveau de satisfaction à l'égard des questions qui ont reçu moins de réponses.

Les patients ont fait plusieurs propositions d'amélioration concernant les questions ouvertes: Ces propositions ont été intégrées à la planification et mises en œuvre.

Objectifs 2020

La poursuite de l'expansion de l'enquête de satisfaction des patients dans le domaine du traitement ambulatoire de la physiothérapie et de la Thérapie Spéciale du centre psychiatrique du Haut – Valais (PZO) est prévue pour 2020. En outre, l'enquête sur la satisfaction des proches dans l'unité de soins intensifs et les soins intermédiaires doit être introduite. L'extension des enquêtes à d'autres domaines tels que l'hémodialyse est en préparation.