

# Mesures internes sur la satisfaction des patient-e-s 2020

En plus des mesures de satisfaction nationales, des enquêtes de satisfaction sont également réalisées à l'HVS : les patient-e-s sont invité-e-s à évaluer les services qui leur sont offerts pendant leur séjour tout au long de l'année.

Dans plusieurs secteurs hospitaliers de l'HVS, les patient-e-s qui sortent de l'hôpital sont interrogé-e-s sur leur satisfaction au moyen des enquêtes spécifiques au secteur ou type de séjour. Vous trouvez les résultats des différents enquêtes ci-dessous.

## **1. Votre avis nous intéresse : Satisfaction des patient-e-s du CHVR**

Le questionnaire « Votre avis nous intéresse » est un questionnaire spécifique au CHVR. Cette enquête de satisfaction est effectuée régulièrement au sein du CHVR.

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/la patient-e a plusieurs questions pour lesquelles il/elle 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/la patient-e 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

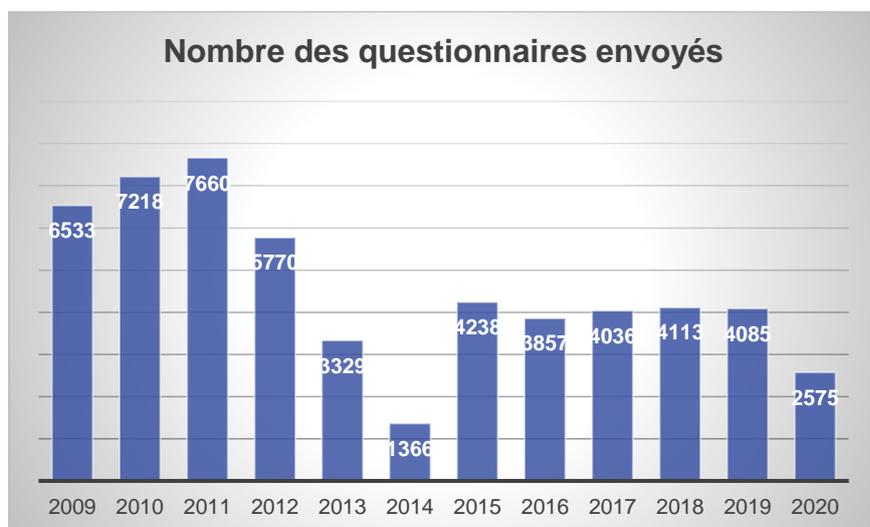
Réduire les coûts	≤ 0
Préserver	> 0 et ≤ 3
Surveiller	> 3 et < 6
Focaliser	≥ 6

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

Tou-te-s les patient-e-s hospitalisé-e-s et sorti-e-s des établissements ont été intégré-e-s au sondage à l'exclusion de :

- patient-e-s décédé-e-s
- patient-e-s transféré-e-s dans un autre établissement du HVS
- nouveau-nés
- patient-e-s domicilié-e-s à l'étranger

En 2020, 2575 questionnaires ont été envoyés aux patient-e-s hospitalisé-e-s pendant les mois juin et octobre sur les sites de Sierre, Sion, Martigny et St-Amé, y compris 181 questionnaires en pédiatrie. Le taux de réponses en 2020 est de 35% (913 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.

En 2020, au vu du contexte sanitaire difficile, les enquêtes ont été menées 2 fois en juin et octobre après la 1<sup>ère</sup> vague et avant la 2<sup>ème</sup> vague de COVID durant des périodes où les hospitalisations COVID étaient moins importantes. Ceci explique le faible nombre de questionnaires par rapport aux années précédentes

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



Les résultats de l'année 2020 sont très proches de ceux de 2019. Une légère amélioration est constatée dans la majorité des domaines. Tous les résultats montrent un score entre 3 et 4 ce qui correspond à une action de type « à surveiller ».

Sur 913 questionnaires reçus, 523 commentaires ont été exprimés par des patient-e-s dont 412 sont positifs et 111 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.

### 3. Satisfaction du service des ambulances

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

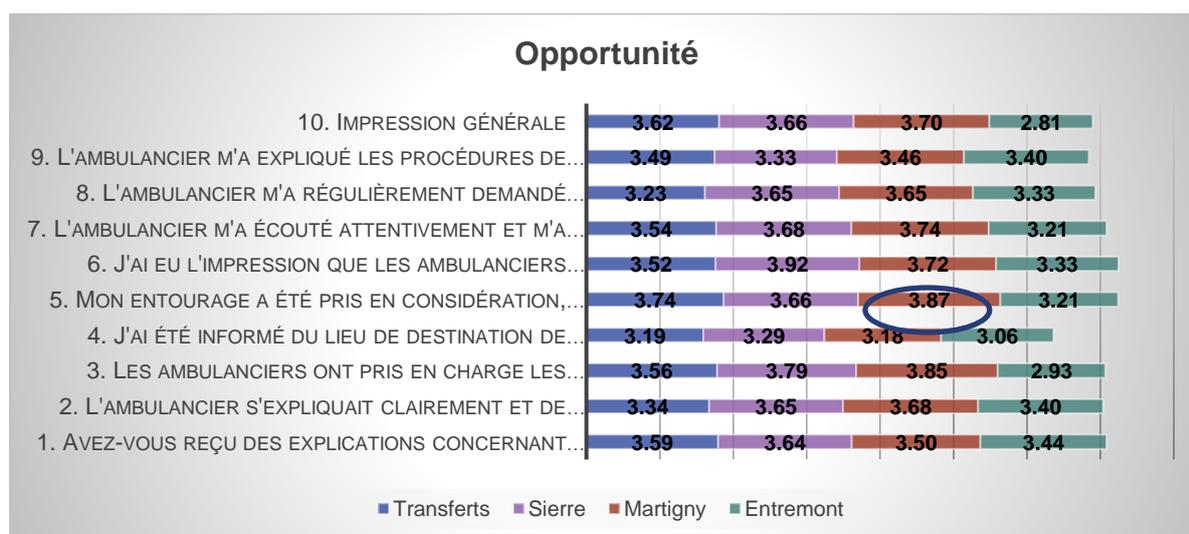
Bases	2016	2017	2018	2019	2020
Martigny	33%	30%	44%	43%	30%
Sierre	32%	35%	37%	42%	30%
Transfert	37%	25%	17%	14%	25%
Entremont					29%

Taux de retours du VANI - ambulances

Le questionnaire VANI du service d'ambulances a obtenu un taux de retour de 28% en 2020 avec 1157 questionnaires envoyés. L'enquête portait sur 3 mois, de juillet à septembre 2020.

Le questionnaire compte les 10 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. Impression générale



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

En 2020, la base d'Entremont a été intégrée à l'enquête de satisfaction.

La méthode Ulwick indique qu'un score entre 3 et 6 montre des domaines à surveiller. Les résultats des 10 questions pour les 4 bases montrent un score en dessous de 4 qui correspond à un très bon résultat, à une exception près (voir ci-dessus). Un très bon résultat pour Entremont mais il faudra voir en comparaison avec les années suivantes car ce score se base sur 16 questionnaires reçus.

#### **4. VANI - Team Time Out**

En raison de la situation sanitaire liée à la pandémie COVID-19, l'évaluation de la checklist Team Time Out a été annulée en novembre 2020.

#### **5. VANI - Filière STEMI**

Bien que les patient-e-s 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 préhospitaliers à la fin de la réadaptation cardiaque a permis de réunir tous les acteurs impliqués dans cette pathologie.

Un premier bilan en fin d'année 2017 révèle que 96% des patient-e-s ayant répondu au questionnaire de satisfaction se sont révélés-e-s très, voire extrêmement satisfait-e-s de la prise en charge préhospitalière et hospitalière. Même écho auprès des collaborateurs/trice-s: amélioration de la qualité de prise en charge: 88%, optimisation de la collaboration interprofessionnelle: 97%, amélioration de la satisfaction personnelle des professionnel-le-s impliqué-e-s: 76%.

Sur 68 questionnaires reçus en 2020, l'impression générale de satisfaction est de 4.5 (0 insatisfaisant à 5 excellent) et montre une légère augmentation de la satisfaction générale par rapport à l'année précédente où elle était de 4.38.

#### **6. VANI - Centre du SEIN**

Une enquête de satisfaction a également été réalisée au Centre du Sein. Ici, l'accent a été mis sur les consultations interdisciplinaires des patientes. Les 40 questionnaires reçus en 2020 (contre 49 en 2019) montrent une satisfaction générale de 4,37 (0 insatisfaisant à 5 excellent), un résultat comparable à la satisfaction de 4,36 enregistrée en 2019.

#### **7. VANI - Enfants pris en charge en consultation en urgence**

Une enquête menée depuis 2 ans concernant la prise en charge des enfants en urgence. Ceci regroupe les admissions, l'attente aux urgences, en passant par la prise en charge par les médecins, infirmières et autres disciplines. On constate une impression générale de satisfaction de 4.20 sur un retour de 222 questionnaires. C'est une augmentation par rapport à 2019 où nous avons un score de 4.13 (0 insatisfaisant à 5 excellent) sur 118 questionnaires reçus.

## 8. VANI – Patient-e-s en hémodialyse

Cette enquête n'a pas été renouvelée en 2020.

## 9. Satisfaction des patient-e-s au SZO

Comme dans le CHVR, des enquêtes de satisfaction sont effectuées au SZO : tout au long de l'année, les patient-e-s sont invité-e-s à donner leur appréciation des prestations qui leur sont offertes.

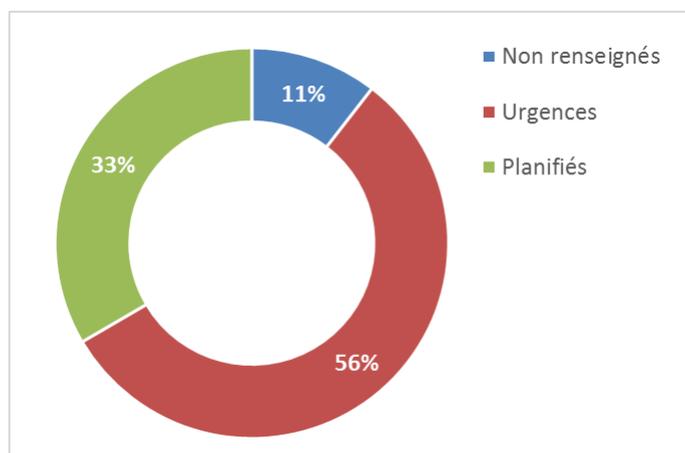
Le questionnaire contient 12 questions auxquelles les patient-e-s peuvent donner leur appréciation, ainsi qu'une question ouverte supplémentaire destinée à recueillir des suggestions, des commentaires ou des critiques.

1. Comment s'est déroulée votre admission ?
2. Comment avez-vous ressenti l'organisation de votre admission à l'hôpital ?
3. Comment évaluez-vous la qualité du traitement que vous avez reçu des médecins ?
4. Comment évaluez-vous la qualité du traitement que vous avez reçu du personnel infirmier ?
5. Comment évaluez-vous la qualité des traitements suivants ?  
Physiothérapie - Ergothérapie - Gestion de la douleur - Orthophonie - Radiologie - Conseils nutritionnels - Autres
6. Lorsque vous avez posé des questions à un médecin, avez-vous obtenu des réponses compréhensibles ?
7. Si vous avez posé des questions au personnel infirmier, avez-vous 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. Les repas ont-ils répondu à vos besoins ?
11. Comment avez-vous ressenti l'organisation de la sortie de l'hôpital ?
12. Viendriez-vous à nouveau au SZO pour le même traitement ?

Le/la patient-e peut évaluer sa satisfaction sur une échelle ordinaire à quatre points (très mauvais, plutôt mauvais, bon, très bon). La valeur moyenne est calculée en convertissant l'échelle ordinaire de chaque question en valeurs numériques de 1 à 4 (1 = réponse la plus négative, 4 = réponse la plus positive). Les réponses à la question ouverte sont évaluées individuellement.

En 2020, le questionnaire de satisfaction a été fourni à 8764 patients (-5% par rapport à 2019). 2419 (-2% par rapport à 2019) questionnaires ont été remis, soit un taux de réponse de 28%. Bien que l'enquête ait été étendue à davantage de départements (sur le service de soins intensifs (IPS) et les soins intermédiaires (IMC), on constate une légère baisse par rapport à 2019 qui est principalement due à la pandémie de COVID.

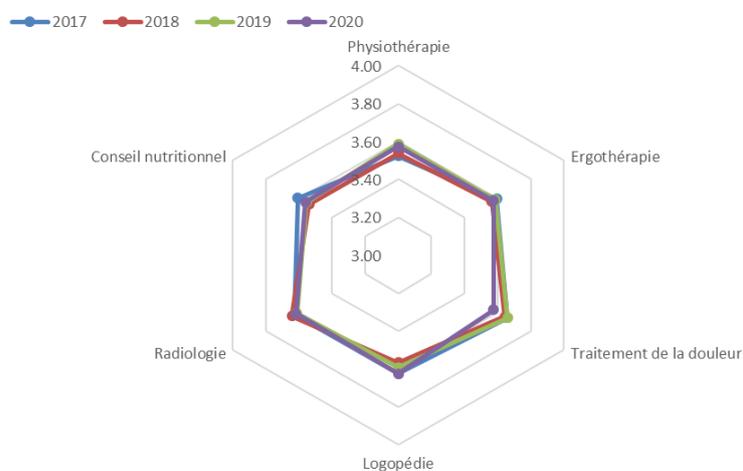
Les modalités d'admission à l'hôpital (question 1) se répartissent comme suit :



Le profil des patient-e-s qui ont rempli et renvoyé les questionnaires correspond majoritairement au profil des patient-e-s hospitalisé-e-s. On peut toutefois noter que les hommes assurés semi-privés sont légèrement plus nombreux à remplir les questionnaires de satisfaction générale des patient-e-s.

Le taux de réponse à la question 5 est beaucoup plus faible, ce qui peut s'expliquer par le fait que peu de patient-e-s ayant répondu avaient bénéficié de ces services ou souhaitaient s'exprimer à leur sujet.

Les résultats présentés dans la suite montrent la satisfaction dans les différentes disciplines par site de l'OZS entre 2017 et 2020 et on constate une augmentation de la satisfaction pour la physiothérapie, l'ergothérapie et le conseil en nutrition.



En termes de résultats, comme les années précédentes, le niveau de satisfaction est élevé dans la plupart des domaines (moyenne en dessus entre 3 et 4 pour toutes les questions).



La satisfaction concernant l'intelligibilité des réponses données par les médecins et le personnel soignant est en forte hausse (+11% par rapport à 2019).

Les patient-e-s estiment qu'il/elle-s ont été traité-e-s avec beaucoup de respect, que les locaux et le traitement infirmier et médical sont très satisfaisants.

En 2020, l'enquête dans ce domaine a été étendue afin d'obtenir la satisfaction des patient-e-s pour les traitements ambulatoires proposés par le service de physiothérapie. Des évaluations détaillées de la satisfaction générale des patient-e-s ainsi que de la satisfaction du patient Rapid Recovery ont été fusionnées dans une application de tableau de bord numérique.

## 10. Satisfaction des patient-e-s du rapid recovery

La satisfaction des patient-e-s en orthopédie fait l'objet d'un suivi depuis 2012. Le questionnaire est adapté au Rapid Recovery et contient 12 questions et une question ouverte supplémentaire :

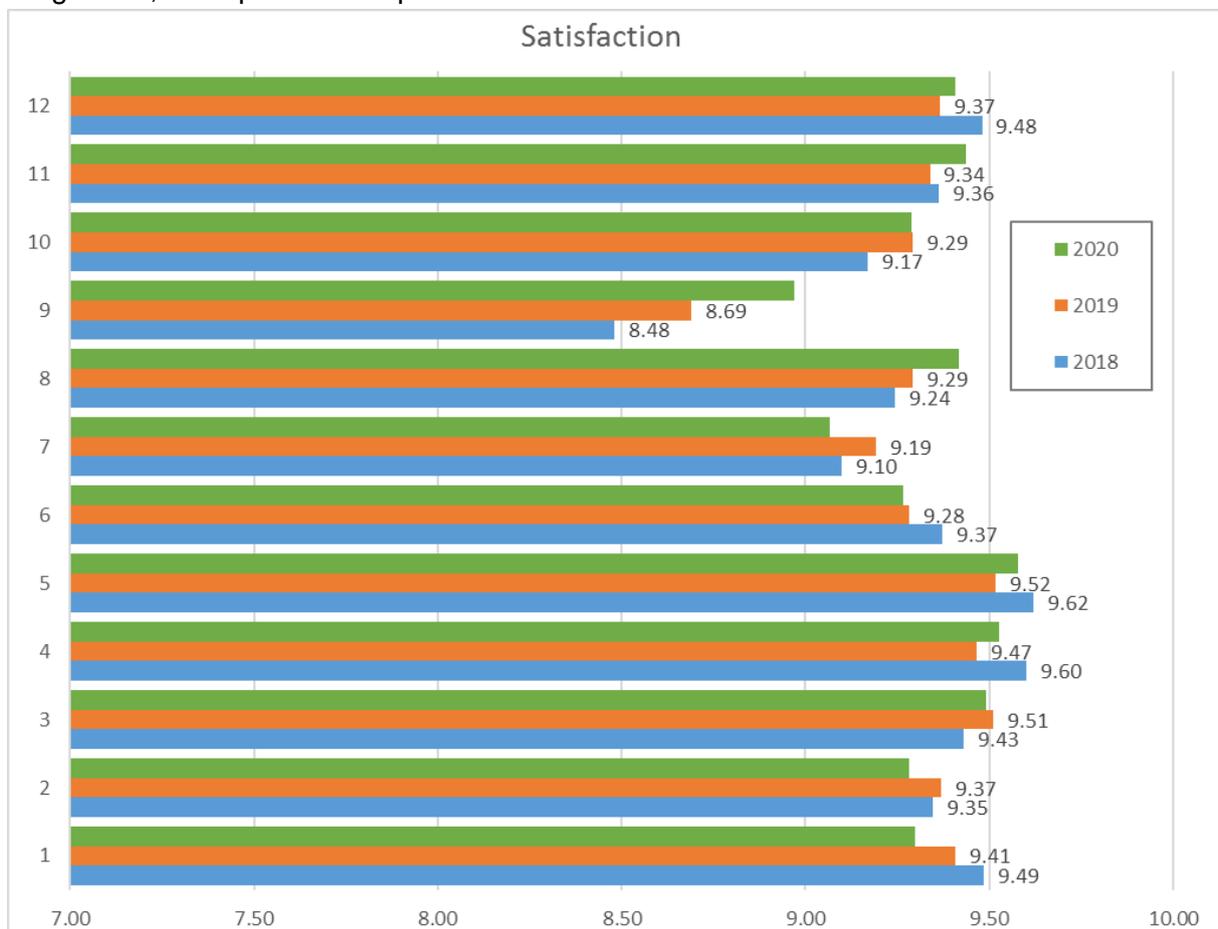
1. Education préopératoire (par le chirurgien, les infirmières, l'anesthésie, la physiothérapie)
2. Matériel d'information / brochure d'information
3. Rester dans la salle d'opération
4. Rester dans le service
5. Les soins infirmiers
6. Thérapie de la douleur

7. Physiothérapie
8. Visite quotidienne chez le médecin
9. Installations, locaux (chambre, WC, lit, sièges, etc.)
10. La durée du séjour
11. Séjour total
12. Est-ce que vous referiez l'intervention ?

Les patient-e-s peuvent faire part de leur satisfaction sur une échelle numérique de onze points allant de 0 (pas satisfait) à 10 (très satisfait).

En 2020, le questionnaire de satisfaction a été mis à la disposition de 1291 patiente-s. 409 questionnaires ont été remis, ce qui représente un taux de réponse de 32% (similaire à 2019).

En général, les réponses indiquent un niveau de satisfaction très élevé :



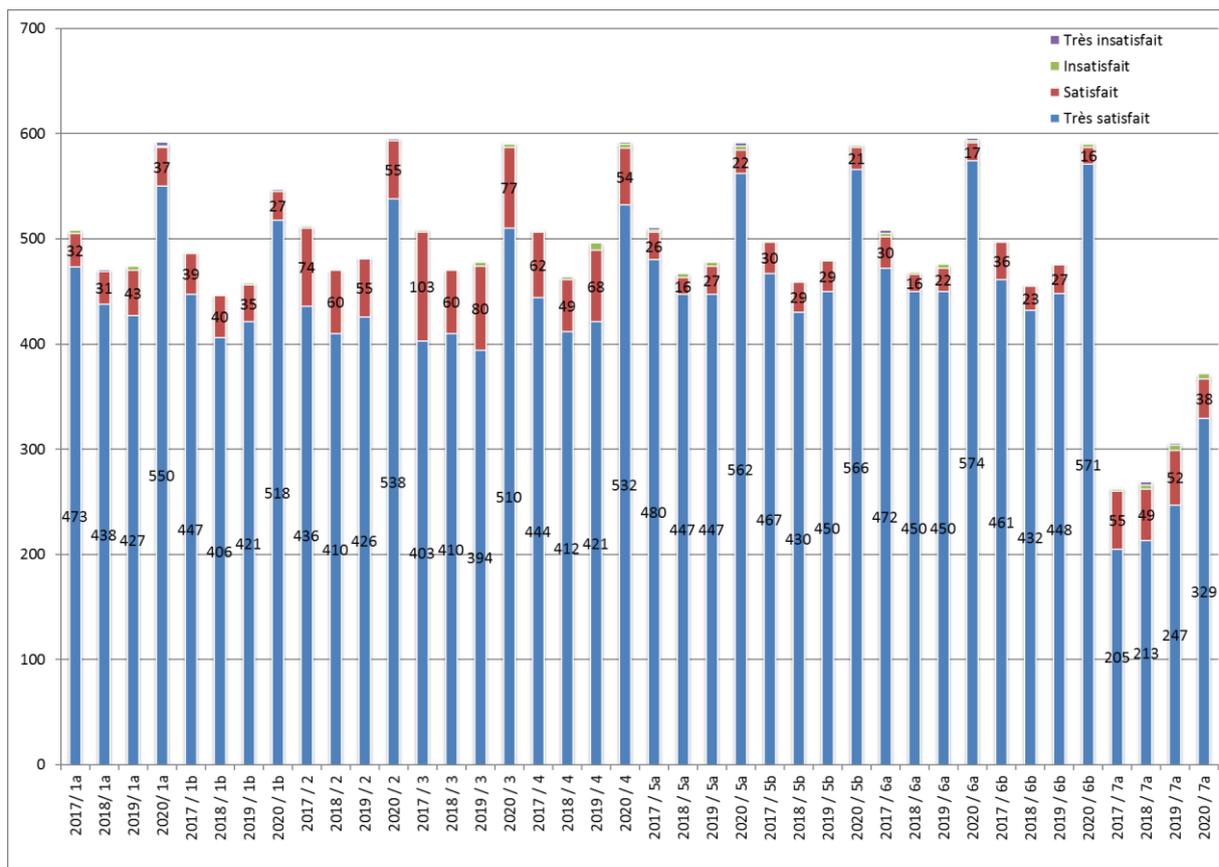
La note la plus basse pour la question 9 "Installations et locaux" concerne principalement les locaux qui seront rénovés dans les années à venir par de nouvelles constructions et des travaux de rénovation.

## 11. Satisfaction des patient-e-s du Baby Friendly Hospital

Dans le cadre de la certification du « Baby Friendly Hospital », l'unité d'obstétrique de Viège a évalué la satisfaction des patientes 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

Dans les questions ouvertes, les patientes ont fait plusieurs propositions d'amélioration : ces propositions ont été planifiées et réalisées.



Tous les questionnaires n'ont pas été remplis dans leur intégralité. Par conséquent, le nombre de réponses varie selon les questions (voir 7a par rapport aux autres questions). Le graphique ne tient pas compte des questions ouvertes, qui font également partie du questionnaire.

Le nombre de réponses reçues dans le cadre de l'enquête 2020 est supérieur à celui de l'année précédente. En 2020, 713 questionnaires ont été remis aux patientes en post-partum et 610 ont été reçus en retour. Cela représente un taux de réponse de 86 % (+11 % par rapport à 2019).

Le taux de satisfaction pour toutes les questions reste élevé à très élevé, comme les années précédentes. Même pour les questions qui ont reçu moins de réponses, les résultats montrent un haut niveau de satisfaction.

Dans les questions ouvertes, les patientes ont fait plusieurs suggestions d'amélioration : ces suggestions ont été incluses dans le planning et mises en œuvre.

## **12. Objectifs du SZO pour 2021**

La poursuite de l'extension de l'enquête de satisfaction des patient-e-s dans le domaine des thérapies spéciales du Centre psychiatrique du Haut-Valais (PZO) et de l'hémodialyse est prévue pour 2021. L'extension des enquêtes dans d'autres domaines thérapeutiques est en préparation.

En outre, l'enquête électronique de satisfaction des patient-e-s via une tablette sera étendue en 2021.