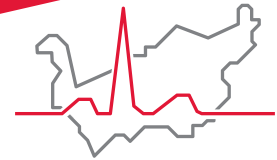


RAPPORT QUALITÉ

Hôpital du Valais

2022



Hôpital du Valais
Spital Wallis

Mesures internes sur la satisfaction des patient·e·s 2022

En plus des mesures de satisfaction nationales, des enquêtes de satisfaction sont également réalisées à l'Hôpital du Valais: 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'Hôpital du Valais, 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 trouverez les résultats des différentes enquêtes ci-dessous.

Enquêtes de satisfaction au CHVR

Votre avis nous intéresse: satisfaction des patient·e·s du Centre Hospitalier du Valais Romand (CHVR)

Le questionnaire VANI «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 neuf 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

Les moyens à disposition pour la réalisation de cette enquête ne sont pas optimaux. Une assez grande marge d'er-

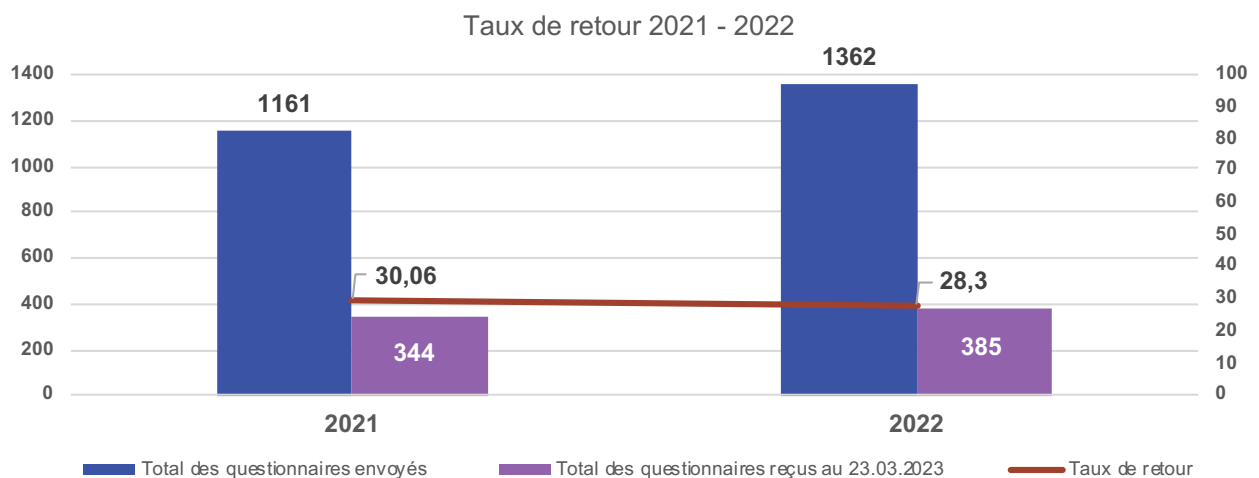
reur lors de scannage des questionnaires a été identifiée, il n'y a pas de possibilité d'écarter les patients décédés, etc. Pour cette raison, aucune enquête générale n'a été menée en 2022. Le CHVR souhaite s'orienter vers l'enquête électronique de satisfaction des patient·e·s au moyen d'une tablette en 2023 - 2024 dans divers services et pour une étendue à l'ensemble du CHVR. L'extension de l'enquête électronique par tablette permettra d'uniformiser tous les questionnaires pour les patient·e·s hospitalisé·e·s afin de permettre un benchmark avec d'autres hôpitaux et cliniques dans toute la Suisse.

En revanche, à la demande de certains secteurs comme l'hémodialyse, le centre du sein ainsi que le service des ambulances, des enquêtes spécifiques dans ce domaine ont été réalisées soit en raison des exigences de certification (services des ambulances et centre du sein), soit en raison du faible échantillon de patients à évaluer (l'hémodialyse).

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.

Taux de retour

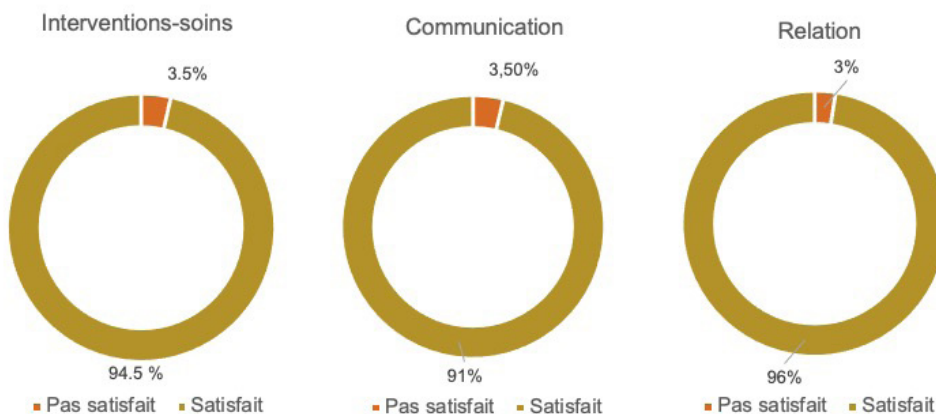


Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour de la manière suivante:

- Un taux de 0% à 24% est considéré comme faible
- Un taux de 25% à 60% est considéré comme satisfaisant
- Un taux de plus de 60% est considéré comme très satisfaisant

Analyse et traitement des résultats

Seuils d'inacceptabilité: la satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité. C'est pourquoi pour toutes les questions dont le résultat sera inférieur à 80% de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées. Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

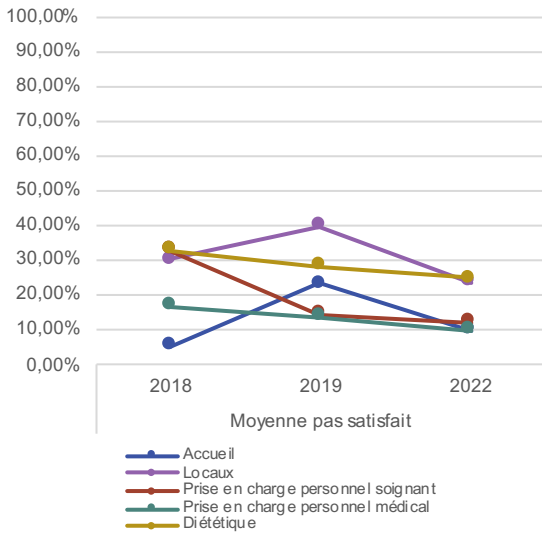


VANI – Hémodialyse

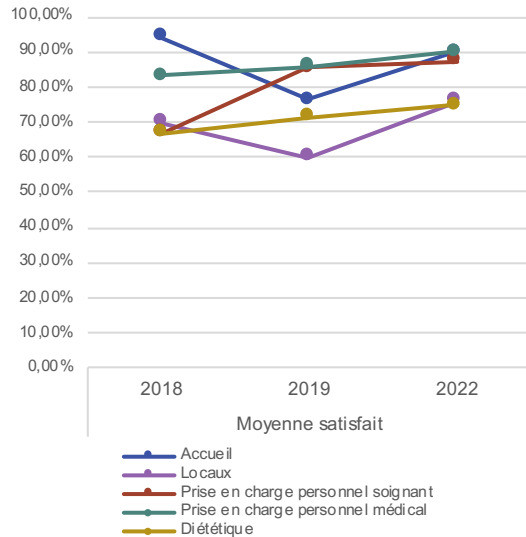
Le questionnaire utilisé pour l’enquête dans le domaine de l’hémodialyse se base exclusivement sur la satisfaction. La méthode Ulwick, qui évalue à la fois la satisfaction et l’importance des questions posées, est abandonnée. L’enquête a porté sur les patients traités par hémodialyse en mai 2022. Les questionnaires remplis ont été acceptés jusqu’en septembre 2022. Au total, 89 questionnaires ont été distribués: 50 à Sion,

17 à Martigny et 17 à Sierre. Le nombre de questionnaires reçus est de 51, ce qui correspond à un taux de réponse de 57,3 %. Sur les 51 questionnaires reçus en 2022, l’impression générale de satisfaction est de 83% en moyenne contre 76,23% en 2018 et 75,87% en 2019. Par ailleurs, des mesures d’amélioration ont été identifiées concernant les locaux.

% des patients non satisfaits/thème



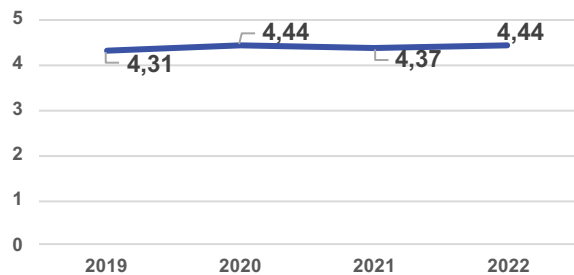
% des patients satisfaits/thème



VANI - Centre du sein

Une enquête de satisfaction a également été menée dans le centre du sein. Ici, l’accent a été mis sur la consultation interdisciplinaire des patientes. Les 102 questionnaires reçus en 2022 (contre 95 en 2021 et 40 en 2020) ont révélé une satisfaction globale de 4,58 (sur une échelle de 0 - insatisfaisant à 5 - excellent). Ce résultat est comparable à la satisfaction de 4,36 enregistrée en 2021 et à la satisfaction de 4,37 enregistrée en 2020.

Evolution du taux de satisfaction



Enquêtes de satisfaction au SZO

Satisfaction des patient-e-s au SZO

En plus des mesures de satisfaction nationales, des enquêtes de satisfaction sont également réalisées au SZO : les patients ambulatoires et hospitalisés sont invités à évaluer les prestations qui leur sont proposées à la fin de leur prise en charge tout au long de l'année.

Depuis le début de l'année 2022, l'enquête électronique par tablette a été introduite dans tous les services d'hospitalisation et dans les secteurs ambulatoires, en plus des questionnaires papier utilisés jusqu'à présent. Parallèlement, l'enquête a été introduite dans les domaines des thérapies spéciales du Psychiatricentrum Oberwallis (PZO), de l'ergothérapie, de la logopédie, de la diététique, de l'oncologie et de la gestion des plaies et des stomies.

Le développement de l'enquête électronique par tablette a permis d'uniformiser tous les questionnaires pour les patients hospitalisés afin de permettre un benchmark avec d'autres hôpitaux et cliniques dans toute la Suisse. Ainsi, les questionnaires de l'orthopédie (Rapid Recovery Patient Survey) et de la physiothérapie ont été intégrés dans la même évaluation.

Le questionnaire contient les 5 questions standard de l'ANQ complétées par 8 autres questions sur lesquelles les patients peuvent donner leur avis, ainsi qu'une question ouverte supplémentaire pour les suggestions, les réactions ou les 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

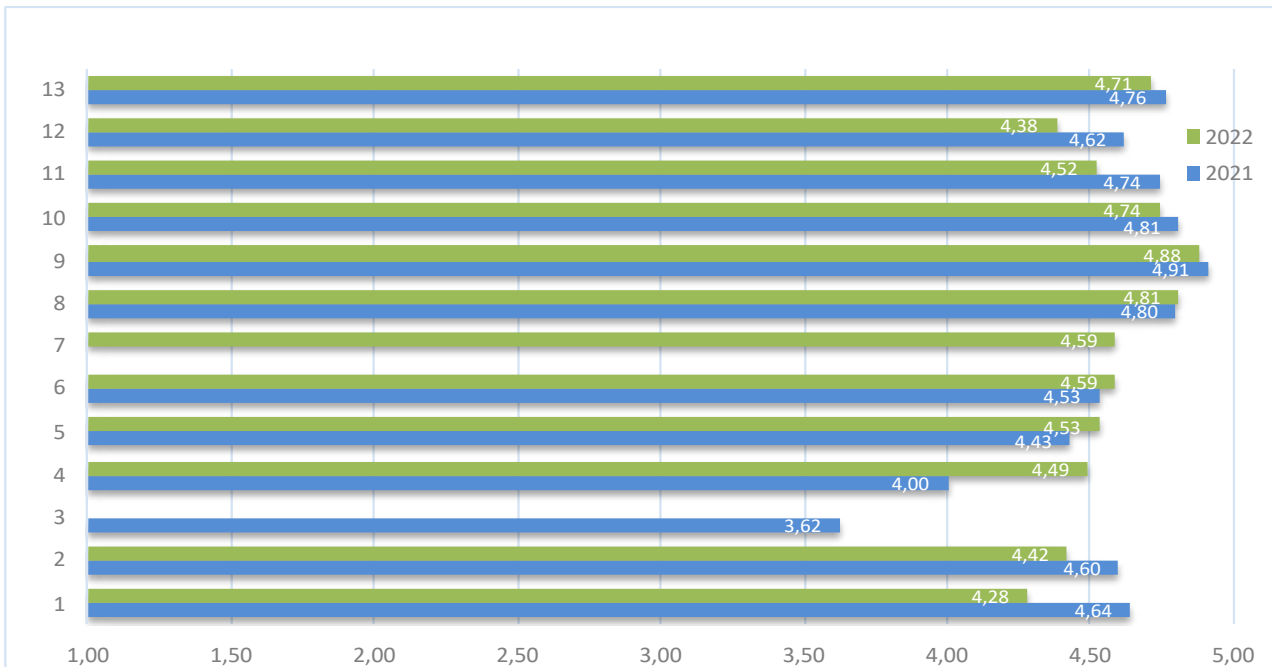
6. Lorsque vous avez posé des questions à un médecin, avez-vous obtenu des réponses compréhensibles ?
7. Si vous avez posé des questions au personnel infirmier, avez-vous obtenu des réponses compréhensibles ?
8. Avez-vous été traité avec respect, dignité et gentillesse pendant votre séjour à l'hôpital ?
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 patient peut évaluer sa satisfaction sur une échelle ordinaire à cinq niveaux (p. ex. mauvais, moins bon, bon, très bon, excellent). La moyenne est calculée en convertissant pour chaque question l'échelle ordinaire en valeurs numériques de 1 à 5 (1 = la réponse la plus négative, 5 = la réponse la plus positive).

Les réponses à la question ouverte sont évaluées individuellement.

En 2022, le questionnaire de satisfaction a été mis à la disposition de 10'462 patients hospitalisés (2021 : 11'009/5 %). Seuls 2'509 questionnaires ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 24 %. Bien que l'enquête ait été étendue à d'autres services, les résultats concernant le taux de réponse sont en légère baisse par rapport à l'année précédente.

Le profil des patients qui ont rempli et retourné le questionnaire correspond principalement au profil des patients hospitalisés. On peut toutefois constater que les hommes



Résultat de questionnaire de satisfaction : score moyenne par question

assurés en semi-privé/privé sont légèrement plus nombreux à remplir le questionnaire de satisfaction générale des patients.

En ce qui concerne les résultats, on constate, comme les années précédentes, un niveau de satisfaction élevé dans la plupart des domaines. La moyenne générale de satisfaction est de 4,6 (valeur de 1 à 5, 1 = la réponse la plus négative, 5 = la réponse la plus positive).

L'évaluation des questions est légèrement plus basse en 2022 qu'en 2021, ce qui peut s'expliquer par le fait qu'en 2021, les anciens questionnaires intégrés étaient encore remplis selon l'ancienne échelle ordinale à quatre niveaux, ou selon l'échelle numérique à onze niveaux pour l'orthopédie (Rapid Recovery Patient Survey). Ce classement a été converti sur la nouvelle échelle ordinale à cinq niveaux, ce qui décale légèrement les valeurs vers le bas.

Les évaluations des 5 questions standard de l'ANQ (ques-

tions 2, 4, 5, 7 et 12) se situent en moyenne entre 0,18 et 0,39 au-dessus du benchmark suisse.

L'évaluation la plus basse est attribuée à la question 1 (organisation à l'entrée de l'hôpital), qui est influencée par le type d'admission (planifiée ou en urgence) et par la saison (mois d'hiver ou non).

La satisfaction des patients pour les offres de traitements ambulatoires (p. ex. physiothérapie, ergothérapie, thérapie spéciale du PZO, hémodialyse, clinique de jour en chirurgie, clinique de jour en oncologie) est prise en compte depuis 2022 dans l'évaluation de la satisfaction globale. Une comparaison avec l'année précédente n'est donc pas possible.

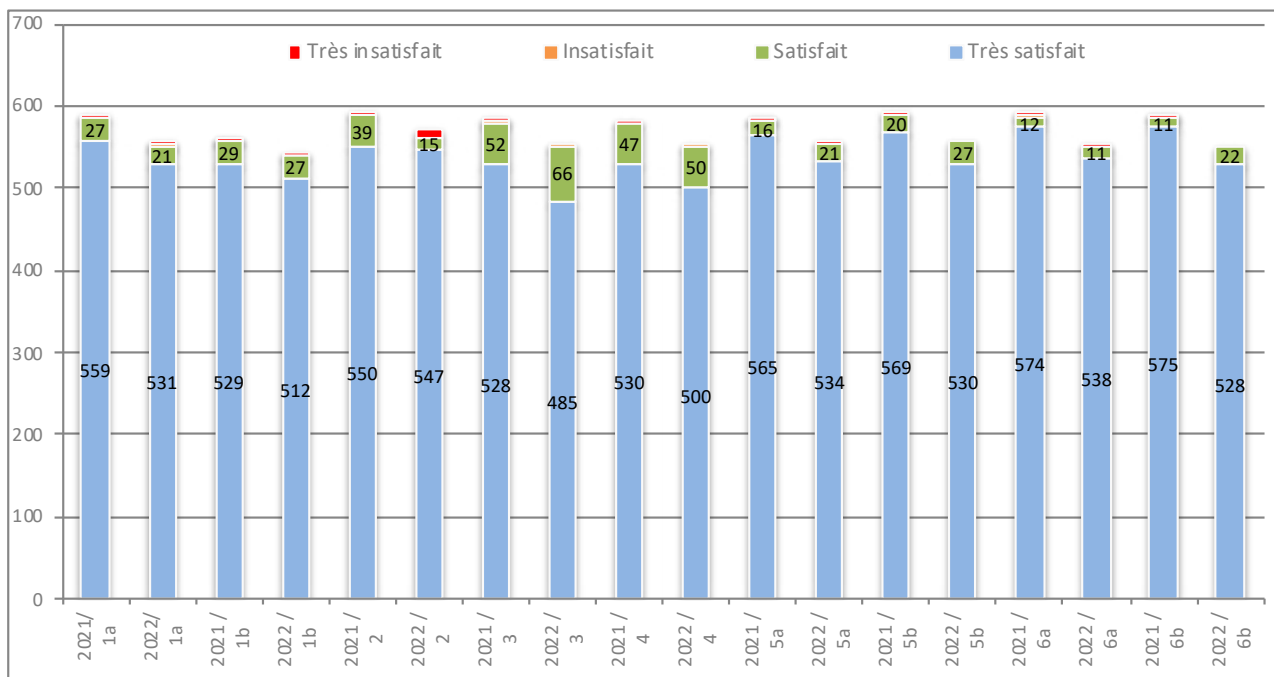
Satisfaction des patient-e-s du Baby Friendly Hospital

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. À 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. À la naissance
 - b. Après la naissance jusqu'à la sortie
6. Les infirmières et sages-femmes vous ont-elles traitée de manière respectueuse ?
 - a. À la naissance
 - b. Après la naissance jusqu'à la sortie.
7. Comment avez-vous vécu les offres suivantes ?
 - a. Conseillère en allaitement
 - b. Conseillère diététique : nutrition et allaitement
 - c. Physiothérapie : informations sur le plancher pelvien

Tous les questionnaires n'ont pas été remplis intégralement. C'est pourquoi le nombre de réponses aux différentes questions varie. Le graphique ne tient pas compte des questions ouvertes, qui font également partie du questionnaire.



L'enquête de 2022 a reçu légèrement moins de réponses que l'année précédente. En 2022, 563 questionnaires ont été retournés aux patientes du post-partum (618 en 2021). Cela correspond à une baisse de 8,9 % par rapport à 2021. Les patientes du post-partum n'ont pas répondu à toutes les questions.

Comme les années précédentes, le taux de satisfaction pour toutes les questions est toujours élevé à très élevé. 521 patientes (99,8 % du nombre de réponses) se sont exprimées positivement à la question de savoir si elles choisiraient à nouveau le SZO pour la naissance de leur enfant. Même pour les questions qui ont reçu moins de réponses, les résultats montrent une grande satisfaction.

Pour les questions ouvertes, les patientes ont donné 332 réponses positives et 43 propositions d'amélioration : ces propositions ont été intégrées dans la planification et réalisées au cours de l'année.

Objectifs du SZO pour 2023

En 2023, les codes QR seront introduits dans tous les domaines pour recueillir la satisfaction des patients. Jusqu'à présent, les enquêtes ont été disponibles en allemand, français et anglais. En 2023, il sera déterminé quelles langues supplémentaires devraient être couvertes par voie électronique et/ou par le biais de questionnaires papier afin de pouvoir recueillir les réactions des patients de manière encore plus large.