

Communiqué de presse

Qualité des soins et sécurité des patients au coeur de l'enquête de satisfaction de l'Hôpital du Valais

Sion, le 4 février 2015 - L'automne dernier, l'Hôpital du Valais a mené sa première enquête de satisfaction depuis 2006, avec pour but de révéler ses forces et, surtout, les points d'amélioration à travailler. 60% des collaboratrices et collaborateurs de l'institution ont participé à cette enquête, dont les premiers résultats, relatifs à la période 2013-2014, ont été présentés au personnel courant janvier.

Réalisée par un institut de sondage indépendant et soutenue par les partenaires sociaux signataires de la Convention collective de travail, cette enquête doit permettre à l'Hôpital du Valais de s'améliorer dans les domaines ayant enregistré peu de satisfaction et d'accroître ainsi la motivation de ses employé-es, condition nécessaire à son succès futur. Afin d'évaluer au mieux le quotidien de chacun, le personnel a été invité à s'exprimer de manière anonyme sur les différents aspects de sa pratique professionnelle, ses conditions de travail et le fonctionnement en équipe, entre autres.

Portant sur la période 2013-2014, les premiers résultats indiquent que les collaborateurs-trices de l'Hôpital du Valais s'estiment traités avec loyauté et sérieux et se jugent bien acceptés au sein de leur équipe. Ils apprécient de pouvoir exercer des responsabilités, avec la confiance de leur supérieur direct. À l'inverse, ils peinent à saisir l'organisation de l'institution, jugée complexe et trop bureaucratique. Le manque de temps auprès des patients, en raison de tâches administratives toujours plus importantes, est souvent évoqué, de même que la difficulté à concilier vie professionnelle et familiale.

«Laisser la parole aux professionnels»

Ces résultats ne surprennent pas vraiment le directeur général, Eric Bonvin : *«Nous sommes conscients que le climat n'est pas au beau fixe. Il s'agit de celui d'un établissement qui est encore en construction, en développement. Cette enquête montre aussi le fossé qu'il y a entre l'organisation qui se met en place, voulue par la société, et les professionnels du terrain, qui travaillent avec les patients. Il ne faut pas oublier que la mission première de l'hôpital est de soigner. Nous avons posé un cadre, maintenant il s'agit de laisser les gens s'exprimer, laisser les professionnels nous dire ce qui est nécessaire pour*

qu'ils puissent faire un bon travail. L'objectif prioritaire reste la qualité des soins et la sécurité des patients et nous devons y revenir. L'enquête révèle d'ailleurs que la satisfaction de faire son métier, sur le terrain, est notée très positivement. L'enjeu sera dès à présent de pouvoir construire une organisation qui s'inspire de cette mission première au bénéfice de la qualité des soins et de la sécurité des patients, le tout en alliant les projets de politique sanitaire du Canton à la réalité clinique des professionnels du terrain.»

Propositions concrètes à venir

Au-delà des résultats globaux, l'enquête de satisfaction va permettre, au cours des prochaines semaines, d'examiner plus en détail les mesures d'améliorations possibles au sein des 300 services et unités comptant plus de cinq personnes analysés au cours de l'enquête. *«Ce qui nous intéresse maintenant, c'est d'aller discuter par unité et service, car chacun a des besoins et des attentes propres, une culture différente parfois aussi, notamment entre le Haut et le Bas-Valais.»* Les collaborateurs-trices, de l'Hôpital du Valais pourront ainsi formuler des propositions d'améliorations concrètes avec leur hiérarchie d'ici la fin du mois d'avril, leur mise en œuvre étant prévue dès le mois de mai. *« A la lumière des constats et des propositions des collaborateurs, l'Hôpital du Valais devra, le cas échéant, se remettre en question en sachant ajuster son organisation et sa communication interne. »*

Pour de plus amples informations, vous pouvez vous adresser à:

Prof. Eric Bonvin, directeur général, tél. 027 603 67 26