



SERVICE QUALITE DES SOINS

DIRECTION MEDICALE

**SATISFACTION DES PATIENTS
HOSPITALISES AUX HUG
EN 2008**

Décembre 2009

Patricia Francis Gerstel, Sophie Le Du et Pierre Chopard

Sommaire

Remerciements	5
Résumé	6
Introduction	10
Méthode	12
1. Type d'étude et choix des participants.....	12
2. Contenu du questionnaire de satisfaction et envoi	12
3. Contenu des questions additionnelles	13
3.1 Soignants référents	13
3.2 Port du bracelet d'identification	14
3.3 Planification d'une intervention chirurgicale	14
3.4 Hôtellerie – Menus à choix.....	14
3.5 Transports internes des patients.....	14
3.6 Organisation de la sortie	14
3.7 Impression générale.....	14
4. Saisie et analyses statistiques des données	15
4.1 Saisie	15
4.2 Algorithme de codage	15
Tableau 1. Différences entre les deux algorithmes de codage sur les données 2004 :.....	16
4.3 Analyse des dimensions	16
Résultats	18
1. Déroulement de l'enquête et taux de réponse	18
Tableau 2. Déroulement de l'enquête de satisfaction HUG 2008.....	18
2. Caractéristiques des patients ayant participé à l'enquête de satisfaction.....	19
Tableau 3. Caractéristiques des 1506 répondants	20
Tableau 4. Distribution détaillée des répondants par services de soins	21
3. Analyse du questionnaire de satisfaction Picker – valeurs problématiques.....	23
3.1 Analyse des valeurs problématiques pour l'ensemble des HUG.....	23
Soutien moral	23
Respect de l'individu.....	23
Information à la famille, aux proches.....	24
Information au patient.....	24
Information spécifique en chirurgie.....	24
Bien-être physique.....	24
Organisation de la sortie.....	25

Coordination du traitement	25
Impression générale	26
Tableau 5. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Soutien moral » et « Respect de l'individu »	27
Tableau 6. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Information à la famille, aux proches » et « Information au patient »	28
Tableau 7. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Information spécifique en chirurgie » et « Bien-être physique »	29
Tableau 8. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Sortie » et « Coordination du traitement »	30
Tableau 9. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour la dimension « Impression générale »	31
Tableau 10 : Résumé des différences statistiquement significatives entre les valeurs problématiques des 6 enquêtes	32
3.2 Analyses par dimension de satisfaction pour l'ensemble des HUG	33
Tableau 11. Proportion de valeurs problématiques pour chacune des 9 dimensions	34
3.3 Analyses des valeurs problématiques par service de soins	35
Service de Chirurgie Cardio-vasculaire	36
Service de Chirurgie orthopédique et traumatologie de l'appareil moteur	38
Service de Chirurgie Thoracique	40
Service de Chirurgie Viscérale	42
Service d'Urologie	44
Service de Gynécologie	46
Service d'Obstétrique	48
Département de Médecine Interne (DMI)	50
Service de Médecine interne Générale	52
Service d'Oncologie	54
Service de Neurochirurgie	56
Service de Neurologie	58
Service d'Ophtalmologie	60
Service d'ORL et chirurgie cervico-faciale	62
Service de Dermatologie et Vénérologie	64
4. Analyses des questions additionnelles	66
4.1 Soignants référents	66
Tableau 12. Distribution des réponses concernant les soignants référents	66
4.2 Port du bracelet d'identification	67
Tableau 13. Réponses concernant le bracelet d'identification	67
4.3 Planification d'une intervention chirurgicale	68
Tableau 14. Réponses concernant la planification d'une intervention chirurgicale	68
4.4 Hôtellerie	69
Tableau 15. Réponses concernant les prestations hôtelières	69

4.5 Menus à choix	70
Tableau 16. Réponses concernant le choix des menus pour l'année 2008.....	70
Tableau 17. Réponses concernant le choix des menus pour l'année 2008 (suite).....	71
4.6 Transports internes des patients	72
Tableau 18. Réponses concernant les transports internes en 2008.....	72
4.7 Organisation de la sortie	73
Tableau 19. Réponses concernant l'organisation de la sortie	73
Conclusions	75
Annexe : Questionnaire d'évaluation du séjour hospitalier	78

Remerciements

Docteur M. Boulvain pour avoir vérifié les critères d'éligibilité des patientes hospitalisées dans les services de Gynécologie et Obstétrique.

M. M. Tacchino, responsable du groupe « parcours patient » à la direction informatique de gestion des HUG et M. H. Verdel, pour l'extraction des données administratives des patients.

Le collectif de l'Imprimerie de l'Université de Genève pour l'impression des questionnaires.

M. D. Carballido du centre d'édition des HUG et son équipe pour leur collaboration dans la préparation des envois et du mailing.

M. P. Pequignot et la Poste des HUG pour leur collaboration dans les nombreux envois durant toute cette enquête.

L'équipe de l'Atelier des Cordiers pour la mise sous plis de tous les documents nécessaires à cette enquête.

Les services des HUG qui ont participé à l'élaboration de nouvelles questions.

Résumé

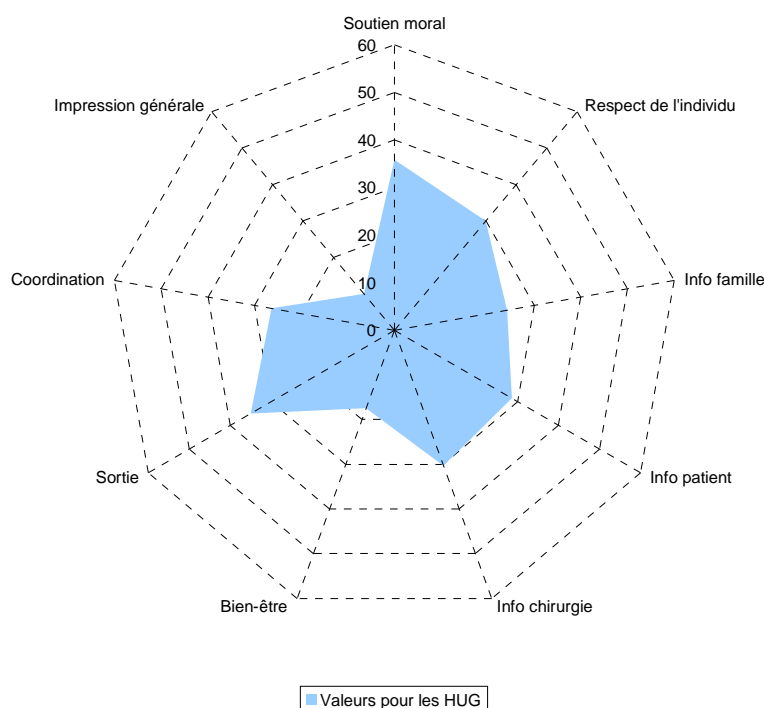
L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés au sein des HUG est effectuée tous les 18 mois depuis 2001 à l'aide du questionnaire développé par l'Institut Picker. Il s'agit de la sixième enquête (2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008).

Le questionnaire est composé de **44 questions évaluant la satisfaction des patients**. Ces questions sont groupées et analysées **selon 9 dimensions de satisfaction**. Pour chacun des 44 items, c'est la **proportion de réponses problématiques qui est calculée**, selon l'algorithme de codage Picker. Par exemple, si l'on considère la question « *Comment étaient organisés les soins aux urgences ?* », avec ses 3 modalités de réponses : « *Pas du tout organisés* » / « *Moyennement organisés* » / « *Très bien organisés* », les réponses « *Pas du tout organisés* » et « *Moyennement organisés* » sont regroupées et considérées comme problématiques. Certains groupes de questions sont précédés d'une question « filtre » (ex. « *Avez vous eu mal pendant votre hospitalisation ?* ») – en cas de réponse négative au filtre, ce groupe de question est exclu des analyses. Enfin, pour certaines questions, le patient a la possibilité de répondre que la situation ne s'est pas produite (par exemple : « *Je ne suis pas passé aux urgences* »). Dans ce cas, sa réponse est considérée comme une réponse « non-problématique ».

Parmi les 2423 patients sortis des HUG entre le 15 septembre et le 15 octobre 2008 et éligibles pour l'enquête, 1506 patients ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli, soit un taux de réponse de **62.2%**.

En 2008, les proportions de réponses problématiques moyennes ont été de 35.8% pour la dimension « soutien moral », 35% pour « l'organisation de la sortie », 30.3% pour « l'information spécifique en chirurgie », 30% pour le « respect de l'individu », 28.6% pour « l'information au patient », 26.3% pour la « coordination du traitement », 24.2% pour « l'information à la famille et aux proches », 17.4% pour « le bien-être physique », et 10% pour « l'impression générale ».

**Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction
Score pour l'ensemble des HUG en 2008**



La **comparaison des 6 enquêtes** depuis 2001 montre, dans l'ensemble, une **stabilité des scores des dimensions** au niveau de l'institution. Toutefois, on note, comme en 2007, une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau du « **soutien moral** », de la « **coordination du traitement** » et de « **l'organisation de la sortie** ».

En particulier, au niveau de la dimension du « **soutien moral** » nous notons une nouvelle aggravation pour l'item « si inquiétudes, facile d'en parler avec les médecins » (passant progressivement de 28% en 2001 à 32% en 2008) et « confiance en vos infirmier(ère)s » (39% en 2001 à 42% en 2008). Au niveau de la dimension « **coordination du traitement** » nous notons une nouvelle aggravation au niveau de la question « examens/intervention prévus effectués à l'heure » qui passe de 31% en 2001 à 35% en 2008.

Relevons par ailleurs une amélioration statistiquement significative au niveau de l'item « le chirurgien a expliqué clairement l'utilité/risques de l'opération » passant de 23% en 2001 à 17% en 2008.

Nous présentons également les résultats de l'enquête de satisfaction **par service hospitalier**. Ces résultats sont présentés pour les services ayant des échantillons supérieurs à 20 répondants.

Outre les questions liées directement à la satisfaction avec les soins médicaux, les participants à l'enquête 2008 ont été interrogés à propos de la « **carte de référent** », indiquant les noms du médecin et de l'infirmière responsable de leur suivi. 94% des répondants s'accordent à trouver la carte de référent « moyennement » à « très utile ». Bien que les résultats montrent une amélioration de l'utilisation de la carte depuis 2005 seul 26.5% des patients déclarent l'avoir reçue. En 2008, 73% des répondants affirment avoir eu un médecin responsable de leur suivi et 55,1% déclarent avoir eu une infirmière responsable de leur suivi. Enfin, en ce qui concerne la question du **port d'un bracelet** d'identification, plus de trois-quarts des répondants déclarent en avoir porté un durant tout le séjour, résultat en amélioration depuis 2007.

Parmi les 72,5 % de patients ayant subi une **intervention chirurgicale planifiée**, un peu moins de la moitié (48,6%) a attendu entre un et six mois, et 10,4% on attendu plus de six mois, résultat en aggravation depuis 2007.

Depuis fin 2008, le **menu à choix** a été introduit dans tous les départements des HUG hormis le département de psychiatrie. 62,6% des patients répondent avoir été informés du menu à choix, cependant 20,7% des patients ne l'ont pas été. La majorité des patients (81,3%) répondent que choisir son plat est « très important » ou « assez important » et 75% ont souvent, très souvent ou toujours reçu les repas qu'ils avaient commandés.

La grande majorité des patients ont trouvé que le choix était souvent, très souvent ou toujours suffisant. 69,8% des patients ont trouvé que les repas servis étaient à leur goût le soir et 71.4% à midi (combinaison des réponses « toujours », « très souvent » et « souvent ») contre 83,8% le matin.

La majorité des répondants jugent la **propreté de la literie** excellente (89,9% des répondants), résultat stable depuis 2004. Notons également une tendance à l'amélioration en ce qui concerne la **propreté des sanitaires** avec une baisse significative des réponses « pas du tout propre » (de 6,5% en 2004 à 3,9% en 2008). Toutefois seulement 67,3% des sanitaires sont jugés « totalement propre » en 2008. La disponibilité des sanitaires reste

stable avec 97,2% des patients les trouvant « toujours disponibles » ou « souvent disponibles ». Finalement, notons qu'une très grande majorité des patients jugent les **aspects hôteliers** bons à excellents (93,9%), résultat en amélioration significative depuis 2004.

Enfin, au niveau de l'amabilité du **personnel s'occupant des déplacements**, une majorité de patients (97,6%) estime qu'elle était « bonne », « très bonne » ou « excellente ». Ce taux est comparable aux taux de satisfaction obtenus pour l'amabilité du personnel médical (96,1%) ou infirmier (95,1%).

A la question spécifique sur « comment était **organisée votre sortie** de l'hôpital », 86,7% des répondants la trouve « très bien organisée » à « moyennement organisée ». Un peu plus d'un patient sur 10 rapporte être resté un ou plusieurs jours **de trop** à l'hôpital à cause de difficultés dans l'organisation de la sortie ou de l'attente d'un examen ou d'une intervention. Par ailleurs, 84,9% des patients ont trouvé leur durée de séjour bien adaptée, avec 60,8% ayant retrouvé un état de santé **suffisamment bon** pour rentrer à la maison, résultat en amélioration statistiquement significative depuis 2007. Une grande majorité de patients (84,3%) n'a pas eu l'impression que, pour faire des économies, l'hôpital ne leur a pas fourni tous les soins dont ils avaient besoin.

Introduction

L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés au sein des HUG en 2008 est la sixième enquête de ce type effectuée dans notre établissement. Le but principal de ce travail est d'assurer la conformité des HUG à la convention qualité entre fournisseurs de soins hospitaliers et assureurs, puisque depuis 2001, la satisfaction des patients figure parmi les indicateurs de qualité des soins. Même si la satisfaction ne couvre pas tous les aspects importants de la qualité dans le milieu hospitalier, le taux de satisfaction des patients est un indicateur largement accepté de la qualité des prestations.

Pour mesurer la satisfaction des patients, les HUG ont choisi le questionnaire Picker¹, instrument agréé par Santé Suisse et H+ et largement utilisé dans le monde.

Le questionnaire est composé de **44 questions évaluant la satisfaction** des patients, parfois précédés de questions filtres *par exemple* : « *Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ?* ». Les questions évaluant la satisfaction des patients sont groupées en **9 sections**²:

- Le service des urgences (2)
- Le déroulement de l'admission (4)
- Les médecins (7)
- Les infirmières (6)
- Le personnel de l'hôpital en général (10)
- La prise en charge de la douleur (3)
- Les interventions chirurgicales (4)
- La préparation du retour à la maison (5)
- L'impression générale du séjour hospitalier (3)

La plupart des questions se rapportent à des éléments précis du séjour hospitalier (par exemple : « *Comment étaient organisés les soins aux urgences ?* », avec des modalités de réponse adaptées à chaque question (par exemple : « *Pas du tout organisés* » vs. « *Moyennement organisés* » vs. « *Très bien organisés* »). En revanche, d'autres questions sont plus évaluatives (par exemple : « *Que pensez-vous de l'amabilité des médecins qui se*

¹ www.pickereurope.org

² Dans le chapitre « Résultats », les réponses des patients sont analysées en groupant les questions en 9 dimensions de satisfaction.

sont occupés de vous ? », les patients sont invités à coter sur une échelle allant de « *mauvaise* » à « *excellente* ».

10 questions portent sur des **caractéristiques personnelles des patients** pouvant influencer la mesure de la satisfaction (âge, sexe, formation, état de santé, etc.) et se trouvent en fin de questionnaire.

23 questions supplémentaires ont été rajoutées pour répondre à diverses préoccupations des HUG, soit :

- 1 question concernant les **soignants référents**, dans la section « Infirmières » (q 15) ; (la même question, n°8, pour la section « Médecins » existe déjà dans les questions Picker)
- 1 question concernant les « **Transports internes** » (q 32)
- 9 questions dans la section « Hôtellerie », dont 5 nouvelles questions concernant la possibilité pour le patient de faire le **choix de son menu** (q 33 à 37)
- 2 questions dans la section « Chirurgie » concernant la **planification d'une intervention chirurgicale** (q 50 et 51)
- 3 questions dans la section additionnelle nommée « Identification » concernant l'utilisation de la **carte de référents** (q 56 et 57) et le **port d'un bracelet d'identification** durant le séjour (q 58)
- 6 questions dans la section « Retour à la maison » complétant les questions autour de **l'organisation de la sortie** (q 64 à 69)
- 1 question dans la section « Impression générale » portant sur le **sentiment de sécurité** lors du séjour aux HUG (q 71)

Le questionnaire général envoyé aux patients se trouve à la fin de ce rapport (**annexe**).

Méthode

1. Type d'étude et choix des participants

Nous avons mené une enquête transversale, par questionnaire auto-administré, destinée à tous les **patients adultes, résidant en Suisse** et étant **sortis des HUG entre le 15 septembre et le 15 octobre 2008**.

L'enquête a été prolongée jusqu'au **15 décembre** pour les patients hospitalisés en **psychiatrie** et en **gériatrie** (questionnaires N°2 et 4) et jusqu'au **31 décembre** pour les patients hospitalisés au **6-AL en cardiologie** (questionnaire N°3), afin d'augmenter la taille de l'échantillon.

Les participants à l'enquête ont été identifiés à partir des bases de données administratives des HUG. La liste obtenue comprenait les informations suivantes pour chaque patient : nom, prénom, sexe, adresse, code postal, localité, date de naissance, date d'entrée dans les HUG, date de sortie, unité de soins et service lors de la sortie, et destination de sortie.

2761 patients ont été identifiés à partir de cette base de données. 73 patients ayant effectués plusieurs sorties durant la période de sélection ont été exclus. Nous avons également exclu une patiente de la maternité qui avait perdu son bébé, deux patients hospitalisés en pédiatrie et 10 patients transférés au sein des HUG. **2675 patients** ont finalement été **inclus dans la liste d'adresse**.

2. Contenu du questionnaire de satisfaction et envoi

Pour mesurer la satisfaction des patients hospitalisés dans les HUG durant l'année 2008, nous avons utilisé comme lors des années précédentes le **questionnaire Picker** dans la version traduite par A. Leplège et A. Giraud (cf. annexe).

Des consignes pour l'administration du questionnaire ont été intégrées au début de celui-ci, en donnant la possibilité aux non-répondants d'indiquer s'ils ne **parlaient pas le français**, si leur **état de santé ne leur permettait pas de répondre** ou s'ils ne **souhaitaient simplement pas participer** à l'enquête.

De nouvelles questions ont été développées et pré-testées lors d'entretiens auprès de plusieurs patients hospitalisés, afin de s'assurer de leur bonne compréhension.

Sur la base du questionnaire général (questionnaire N°1), trois questionnaires supplémentaires ont été spécifiquement adaptés pour les départements de réhabilitation et gériatrie, de psychiatrie et l'unité du 6-AL en cardiologie.

- Le questionnaire N°2 a été adapté pour les patients hospitalisés en psychiatrie. Six questions spécifiques ont été introduites dans différentes sections et une nouvelle section concernant « **les Autres professionnels de la santé** » a été créée. La section concernant un séjour en **chirurgie** a été enlevée. Deux questions sur l'information donnée à la famille et aux proches ont été adaptées (q 41 et 42). Une question concernant le statut des hospitalisations précédentes (volontaire ou non) a été ajoutée dans le paragraphe « **caractéristiques personnelles des patients** » (q 95).

- Le questionnaire N°3 a été adapté pour les patients hospitalisés dans le service de cardiologie, unité 6AL, du département de Médecine interne. Trois questions ont été rajoutées : deux questions portent sur le personnel de l'hôpital (q 34 et 35) et une sur la possibilité d'adapter son menu en fonction des facteurs de risque cardio-vasculaire (q 50). De plus, une section comprenant 12 questions (q 8 à q 19) sur les « **Facteurs de risque cardio-vasculaire** » a été créée. La section « **Chirurgie** » a été renommée « **Intervention** » et les questions adaptées à l'activité de cardiologie interventionnelle.

- Le questionnaire N°4 du département de réhabilitation et gériatrie donne la possibilité à un proche du patient de le remplir à sa place en le mentionnant dans l'item prévu à cet effet.

Les résultats concernant ces trois enquêtes spécifiques aux départements de réhabilitation et gériatrie, de psychiatrie et de l'unité 6-AL sont présentés dans des documents séparés.

Chaque questionnaire a été accompagné d'une lettre de couverture présentant aux patients le but de l'enquête. Un envoi et deux renvois du questionnaire ont été effectués entre le 15 novembre 2008 et le 21 janvier 2009. D'autre part, une carte de rappel a été envoyée systématiquement aux patients, 15 jours après chaque envoi du questionnaire.

3. Contenu des questions additionnelles

3.1 Soignants référents

En octobre 2004, les HUG ont introduit une « **carte référent** », remise à chaque patient, mentionnant les noms et coordonnées du médecin responsable et de leur infirmier(ère) de référence, qui sont désignés comme interlocuteurs privilégiés lors du séjour hospitalier. Cette

démarche s'inscrit dans une amélioration de la communication patient-soignant et de l'information au patient, comme le souligne la « charte du patient » publiée par les HUG. Pour l'enquête 2008, à des fins de suivi, nous avons choisi de continuer d'évaluer les questions sur l'utilisation et l'utilité perçue de la carte référent (q 56 et 57).

3.2 Port du bracelet d'identification

Le port du bracelet d'identification durant le séjour est évalué par la question 58.

3.3 Planification d'une intervention chirurgicale

Depuis 2007 deux questions relatives à la **planification d'une intervention chirurgicale** et aux **délais d'attente** ont été ajoutées (q 50 et 51).

3.4 Hôtellerie – Menus à choix

Depuis mars 2008, tous les patients (à l'exception de ceux hospitalisés en psychiatrie) bénéficient du menu à choix. Cinq questions dans la section « hôtellerie » ont été introduites concernant le **choix** des repas et le **goût** de ceux-ci (q 33 à 37).

3.5 Transports internes des patients

Une question a été ajoutée pour évaluer l'**amabilité du personnel chargé des transports** des patients en interne (q 32).

3.6 Organisation de la sortie

Depuis 2007, six questions ont été ajoutées concernant l'organisation de la sortie (q 64 à 69).

3.7 Impression générale

Depuis plusieurs années une question relative au sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité est posée (q 71).

4. Saisie et analyses statistiques des données

4.1 Saisie

Les questionnaires ont été saisis par des opérateurs professionnels (DataConversion SA).

Les patients dont l'adresse était inconnue, ceux ayant mentionné sur le questionnaire vide qu'ils ne **comprenaient pas le français** ou qu'ils se considéraient en **trop mauvais état de santé pour répondre**, ont été jugés **inéligibles**, et donc exclus des analyses.

4.2 Algorithme de codage

Pour chacune des 44 questions évaluant la satisfaction des patients (questionnaire Picker) nous avons calculé la proportion de réponses problématiques, en utilisant l'algorithme de codage développé par l'Institut Picker. Pour reprendre l'exemple sur l'organisation des soins aux urgences, les réponses « *Pas du tout organisés* » et « *Moyennement organisés* » sont regroupées et considérées comme problématiques. **Le résultat est donc exprimé en proportion de réponses problématiques par question.** Pour certaines questions, le patient a la possibilité de répondre que la situation ne s'est pas produite (par exemple : « *Je ne suis pas passé aux urgences* »). Dans ce cas, sa réponse est considérée comme une réponse « non-problématique ». En revanche, en cas de réponse négative aux **questions « filtres »** (passage par le service des urgences, douleur durant le séjour, intervention chirurgicale) les **questions qui suivent sont sautées** – les valeurs problématiques pour ces questions ne sont calculées qu'en cas de réponse positive. En conséquence, le dénominateur, soit le nombre de personnes pour lequel la question s'applique, varie entre les questions.

Depuis 2004 l'algorithme de codage des valeurs problématiques a été modifié afin de le rendre compatible avec celui utilisé par Picker Europe (Jenkinson et al. 2002) et comparer nos résultats avec ceux publiés dans divers articles britanniques / internationaux. Les scores des enquêtes 2001 et 2002 ont été recalculés selon le nouvel algorithme.

Tableau 1. Différences entre les deux algorithmes de codage sur les données 2004

Question : Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin, vous a-t-il (elle) répondu clairement ?	Algorithme 2001 et 2002 N (%)	Algorithme 2004 à 2008 N (%)
Oui, toujours	940 (65.6)	940 (65.6)
Oui, parfois	289 (20.2)	289 (20.2)
Non	66 (4.6)	66 (4.6)
Je n'ai pas posé de questions	115 (8.0)	115 (8.0)
Pas de réponse	22 (1.5)	22 (1.5)
<i>N val. problématiques / N valide</i>	355 / 1295	355 / 1 432
<i>% de valeurs problématiques</i>	27.4%	24.8%

€ Réponse considérée comme valeur problématique (numérateur et dénominateur)

€ Réponse codée comme valeur non problématique (dénominateur)

€ Données considérées comme réponses manquantes et exclues du dénominateur

4.3 Analyse des dimensions

Les différentes questions ont été groupées en **9 dimensions de satisfaction** (tableaux 5 à 9):

- soutien moral
- respect de l'individu
- information à la famille et aux amis
- information au patient
- information spécifique en chirurgie
- bien-être physique
- organisation de la sortie
- coordination du traitement
- impression générale

Pour un patient donné un score de 20% pour « soutien moral » signifie qu'une des 5 questions de cette dimension avait une valeur problématique.

Plus ces pourcentages sont hauts, plus les patients rapportent de valeurs problématiques et **moins ils sont satisfaits par les soins reçus**.

Les proportions de valeurs problématiques pour chacune des questions Picker ainsi que les scores de valeurs problématiques par dimension de satisfaction, ont été **détaillées pour les 6 enquêtes de satisfaction de 2001 à 2008, au niveau de l'ensemble des HUG**. Pour la troisième fois, nous avons détaillé ces **valeurs problématiques par service** (ou groupe de service) de soins, en les comparant aux valeurs des 5 enquêtes précédentes.

Les analyses ont été effectuées à l'aide du logiciel d'analyse statistique STATA 10. Pour toutes les analyses, toute valeur **p inférieure au seuil de 0.05** a été considérée statistiquement significative. Pour plusieurs analyses, en particulier lorsqu'il s'agit de comparer des proportions de valeurs problématiques entre les différentes années, nous avons effectué un **test de tendance linéaire**, qui capte une amélioration ou une aggravation continue d'un processus au cours du temps.

Résultats

1. Déroulement de l'enquête et taux de réponse

Pour le questionnaire général, le premier envoi a été effectué le 17 novembre 2008, avec 2 rappels le 18 décembre 2008 et le 21 janvier 2009. Le recueil des questionnaires a été interrompu mi-février 2009.

2761 patients ont été identifiés à partir des bases de données administratives des HUG, parmi lesquels :

- **86** ont été exclus (10 transférés au sein des HUG, 73 doublons, 1 maman avec bébé décédé, 2 patients de pédiatrie)
- **2675** ont été inclus dans la liste d'adresse

De ces 2675 patients, **2423** ont été retenus comme **éligibles** dans le cadre de notre enquête (cf. tableau 2), parmi lesquels 1506 ont répondu à l'enquête, soit un **taux de réponse de 62.2%**. A noter que nous avons exclu de l'analyse pour les questions Picker, les quelques questionnaires qui n'ont été que très partiellement remplis/rapidement abandonnés, c'est-à-dire avec moins de 20 questions Picker complétées, sans tenir compte des questions filtres (Enquête 2008 N= 1483).

Tableau 2. Déroulement de l'enquête de satisfaction HUG 2008.

Patients auxquels les questionnaires ont été envoyés	2675	
Patients décédés	27	1.0%
Adresses inconnues	101	3.8%
Ne parlent pas le français	29	1.1 %
Se considèrent en trop mauvais état de santé pour répondre	95	3.6 %
Patients éligibles	2423	90.6%
Nombre de questionnaires reçus	1506	62.2%*

* Par rapport aux patients éligibles

2. Caractéristiques des patients ayant participé à l'enquête de satisfaction

Les répondants à l'enquête (**cf. tableau 3**) sont âgés en moyenne de 56.2 ans (écart-type : 19.8 ; quartiles : 37-56-72 ; min. 18 ans, max. 97 ans). La majorité sont des femmes (N=870, 57.8%). Au niveau des nationalités, les Suisses sont majoritaires (N=745, 49.5%), suivis des ressortissants de la Communauté Européenne (N=473, 31.4%). La durée de séjour moyenne est de 10.1 jours (écart-type : 16.0 ; quartile : 3-6-10 ; min.2 jours, max.197 jours). La grande majorité des patients a quitté les HUG pour leur domicile (N=1365, 90.6%).

L'ensemble des ces caractéristiques sont grossièrement superposables à ceux des enquêtes précédentes.

Au moment de leur sortie, le plus grand nombre de répondants était hospitalisé dans le département de Chirurgie (N=483, 32.1%), suivi par le département de Gynécologie et Obstétrique (N=297, 19.7%), et celui de Médecine Interne (N=283, 18.8%). **Le tableau 4** détaille la distribution des patients par service de soins. Au vu des tailles d'échantillons, nous avons limité les analyses aux **services/département** qui ont plus de 20 patients ce qui représentent **14** services (cf. résultats 3.3).

Les résultats concernant les départements de Réhabilitation et Gériatrie, de Psychiatrie et de l'unité 6-AL sont développés dans un document annexe car la durée d'enquête a été prolongée afin d'augmenter le collectif de patients inclus dans ces secteurs.

Tableau 3. Caractéristiques des 1506 répondants à l'enquête de satisfaction HUG 2008

	N	%
Sexe		
Femme	870	57.8
Homme	636	42.2
Age		
18-24 ans	77	5.1
25-44 ans	457	30.4
45-64 ans	413	27.4
65-84 ans	480	31.9
>=85 ans	79	5.3
Nationalité		
Suisse	745	49.5
Europe (CE)	473	31.4
Autres pays	205	13.6
Durée du séjour		
2-9 jours	1091	72.4
10-30 jours	338	22.4
>30 jours	77	5.1
Lieu de sortie		
Domicile	1365	90.6
Autre	141	9.4
Départements		
Chirurgie	483	32.1
Gynécologie-Obstétrique	297	19.7
Médecine interne	283	18.8
Neurosciences cliniques	207	13.7
Réhabilitation et de gériatrie	98	6.5
Psychiatrie	58	3.9
Médecine communautaire et de premier recours	45	3.0
Médecine génétique et de laboratoire	27	1.8
Imagerie et des sciences de l'information médicale	6	0.4
Enfant-adolescent	1	0.07

Tableau 4. Distribution détaillée des répondants par services de soins

	Eligibles	Répondants	Taux de réponse
	N	N	%
Département de Chirurgie			
Service de Chirurgie Cardio-vasculaire	41	32	78.0
Service de Chirurgie Maxillo-faciale et chirurgie buccale	9	7	77.8
Service de Chirurgie Orthopédique et traumatologie de l'appareil moteur	154	107	69.5
Unité chirurgie de la main	46	28	60.1
Unité physique et réadaptation orthopédique	14	8	57.1
Service de Chirurgie Plastique, reconstructive et esthétique	21	14	66.7
Service de Chirurgie Thoracique	43	31	72.1
Service de Chirurgie Viscérale	264	191	72.3
Service d'Urologie	96	65	67.7
Département de Gynécologie et d'Obstétrique			
Service de Gynécologie	115	76	66.1
Service d'Obstétrique	321	221	68.8
Département de Médecine interne			
Service d'Angiologie et Hémostase	4	3	75.0
Service de Cardiologie	101	73	72.3
Service d'Endocrinologie, diabétologie et nutrition	7	4	57.1
Service de Gastro-entérologie et hépatologie	29	18	62.1
Service d'Hématologie	17	11	64.7
Service d'Immunologie et allergologie	4	4	100
Service des Maladies infectieuses	13	9	69.2
Service de Médecine interne générale	177	111	62.7
Service de Néphrologie	12	6	50
Service d'Oncologie	37	22	59.5
Service de Pneumologie	14	9	64.3
Service de Rhumatologie	28	13	46.4
Département des Neurosciences Cliniques			
Service de Neurochirurgie	65	50	76.9
Service de Neurologie	63	51	81.0
Service de Neuro-rééducation	14	9	64.3
Service d'Ophtalmologie	58	38	65.5
Service d'ORL et chirurgie cervico-faciale	83	59	71.1
Département de Réhabilitation et de Gériatrie			
Service de Gériatrie	70	29	41.4
Service des Maladies osseuses	30	14	46.7
Service SMIR – Beau-Séjour	48	28	58.3
Service SMIR – Trois-Chêne	40	18	45.0
Service de Soins continus	25	9	36.0
Département Psychiatrie			
Service d'Addictologie	29	9	31.0
Service de Psychiatrie Adulte	112	26	23.2

Service de Psychiatrie Gériatrique	35	12	34.3
Service de Psychiatrie de liaison et d'intervention de crise	34	11	32.4
Département de Médecine communautaire et de premier recours			
Service d'Enseignement thérapeutique pour maladies chroniques	13	10	77.0
Service des Urgences	73	35	47.9
Département de Médecine génétique et de Laboratoire			
Service de Dermatologie et vénérologie	46	27	58.7
Département d'Imagerie et des Sciences de l'information médicale			
Service de Radio-Oncologie	8	6	75.0
Département de l'Enfant et de l'Adolescent			
Service de Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent	4	1	25.0

3. Analyse du questionnaire de satisfaction Picker – valeurs problématiques

3.1 Analyse des valeurs problématiques pour l'ensemble des HUG

Conformément à la pratique de l'Institut Picker, nous avons calculé la proportion de valeurs problématiques pour chacune des 44 questions du questionnaire de satisfaction selon l'algorithme de codage décrit dans les méthodes (point 4). Les **tableaux 5 à 9** détaillent ces questions, classées par dimension de satisfaction, pour l'ensemble des HUG. La première colonne donne le nombre de cas où la réponse est considérée comme problématique pour l'année 2008, sur le nombre de questionnaires pour lesquels l'item était applicable (nombre valide). Les colonnes suivantes listent les proportions de valeurs problématiques pour chacune des enquêtes de 2001 à 2008. Le test de tendance linéaire, avec une valeur *p* significative, indique si ces proportions augmentent ou diminuent d'année en année (cf. Méthode, point 4).

Le **tableau 10** reprend les questions avec des tendances significatives pour l'ensemble des HUG.

Soutien moral (cf. tableau 5)

Pour ces 5 items, on enregistre en 2008 des valeurs problématiques oscillant entre 32% et 42%. En comparant les enquêtes depuis 2001, on observe en particulier l'aggravation statistiquement significative pour l'item « **facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis** » (passant progressivement de 32% en 2001 à 35% en 2008), et une nouvelle aggravation pour « **si inquiétudes, facile d'en parler avec les médecins** » (passant progressivement de 28% en 2001 à 32% en 2008) et « **confiance en vos infirmier(ère)s** » passant progressivement de 39% en 2001 à 42% en 2008. Les autres items présentent des valeurs plutôt stables depuis 2001.

Respect de l'individu (cf. tableau 5)

Ces items enregistrent entre 16% et 24% de valeurs problématiques, à l'exception de la question « **avoir eu son mot à dire sur le traitement** » qui pose toujours le plus de problème avec 61% de valeurs problématiques en 2008. Par ailleurs l'item « **traité avec respect et dignité** » montre une aggravation statistiquement significative depuis 2001 avec des valeurs problématiques passant de 14% en 2001 à 16% en 2008.

Information à la famille, aux proches (cf. tableau 6)

Dans l'ensemble, un tiers des patients rapportent que leurs « **proches n'ont pas eu l'occasion de parler à leur médecin durant le séjour** » et que presque un tiers des familles ou proches n'ont pas « **reçu toutes les informations dont ils avaient besoin pour les aider à se rétablir** ». Ce dernier item s'aggrave de manière statistiquement significative depuis 2001, passant de 26% de valeurs problématiques à 28% en 2008.

Information au patient (cf. tableau 6)

Presque la moitié des patients rapporte des valeurs problématiques quant aux « **informations reçues aux urgences sur leur état de santé** ». Ces valeurs s'aggravent de manière significative depuis 2001, passant de 43% en 2001 à 46% en 2008. Toutefois, on observe une amélioration statistiquement significative pour l'item concernant l'admission « **si vous avez dû attendre, vous a-t-on expliqué pourquoi** » depuis 2007, avec baisse des valeurs problématiques de 19% en 2007 à 15% en 2008 ($p : 0.007$).

Information spécifique en chirurgie (cf. tableau 7)

Les questions en relation avec cette dimension sont précédées d'une question filtre « **Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ?** ». Seuls les patients ayant répondu positivement sont pris en compte pour ces items, soit 52.8% (783/1483) des participants à l'enquête.

On constate une amélioration statistiquement significative dans « **l'explication claire de l'utilité et des risques de l'opération** », avec une diminution des valeurs problématiques de 23% en 2001 à 17% en 2008. Ce valeur contraste nettement avec les items « **explications quant au déroulement de l'opération** », et à la « **phase postopératoire** », qui enregistrent toujours depuis 2001 environ 45% de valeurs problématiques.

Bien-être physique (cf. tableau 7)

Comme en 2007, on constate une aggravation statistiquement significative de l'item « **reçu de l'aide en temps voulu pour manger, se laver et aller aux toilettes** » qui passe de 30% de valeurs problématiques en 2001 à 32% en 2008. Ces résultats contrastent avec les « **délais d'attente aux sonnettes** » qui ne posent problème que dans 7-8% des cas selon les années.

Cette dimension comprend également 6 items spécifiques à la prise en charge de la douleur, et précédés de la question filtre « **Avez-vous eu mal pendant votre hospitalisation ?** ». 62,2% des patients ont eu mal pendant leur séjour (stable depuis 2001) et la majorité (86,6%) avait une douleur d'intensité forte à modérée (comparable aux années précédentes). 19% des patients avait un appareil pour calmer leur douleurs.

Nous notons une amélioration significative de l'item « **le personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs** » depuis 2007 qui passe de 27% de valeurs problématiques à 22% en 2008 ($p : 0.017$). Enfin, 11% des répondants estiment n'avoir pas reçu assez d'antalgique durant le séjour (stable).

Organisation de la sortie (cf. tableau 8)

Tous les items concernant la sortie enregistrent une aggravation significative depuis 2001. L'item « **un membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement** » passe de 16% de valeurs problématiques en 2001 à 20% en 2008, le fait d'avoir été « **prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller chez eux** » passe de 28% en 2001 à 31% en 2008, « **les explications des signes d'alertes à surveiller** » passe de 41% en 2001 à 43% en 2008. Finalement 45% des patients rapportent des problèmes quant à « **l'information concernant la reprise des activités par un membre de l'équipe** » alors qu'ils n'étaient que 40% en 2002.

Coordination du traitement (cf. tableau 8)

Cette dimension regroupe des questions en relation avec l'organisation des soins aux urgences, l'admission aux HUG, la prise en charge par les soignants, et le déroulement des examens. Tous les items de cette dimension enregistrent une aggravation statistiquement significative depuis 2001. L'item concernant « **l'organisation des soins aux urgences** » est passé de 31% de valeurs problématiques en 2001 à 37% en 2008. Le fait « **d'avoir attendu trop longtemps, sans raison apparente, avant d'aller en chambre** » s'aggrave particulièrement en 2007 avec 39% des valeurs problématiques s'améliorant toutefois en 2008 avec 32% de valeurs problématiques (diminution statistiquement significative $p < 0.001$). Le « **déroulement de l'admission** » s'améliore également par rapport à 2007 passant de 29% de valeurs problématiques à 26% en 2008 ($p : 0.01$).

L'item « **avoir eu un médecin responsable du suivi durant le séjour** » est également analysé avec les questions supplémentaires concernant les « **soignants référents** » (cf. Résultats, point 4.1). Cet item présente une aggravation depuis 2001, passant de 8 % en 2001 à 10% de valeurs problématiques en 2008. Il faut noter toutefois une amélioration

depuis 2005 avec les valeurs problématiques passant de 12.8% en 2005 à 10.3% en 2008 ($p=0.01$).

26% des patients déclare avoir « **reçu des informations contradictoires entre médecins et infirmier(ère)s** » valeur problématique en aggravation depuis 2001 (22%).

Pour finir, plus d'un tiers des patients estime que des « **examens ou interventions prévus d'avance n'ont pas été effectués à l'heure** », avec 35% de valeurs problématiques en 2008, valeur en aggravation statistiquement significative depuis 2001.

Impression générale

(cf. tableau 9)

Les questions réunies dans cette dimension présente le moins de valeurs problématiques (souvent moins de 10%) de l'ensemble du questionnaire Picker mais aucune ne présente de différences significatives par rapport aux années précédentes. Précisons que la plupart de ces questions sont de nature évaluative – c'est-à-dire à coter sur une échelle de « mauvais » à « excellent » – alors que les autres questions Picker se rapportent le plus souvent à des éléments précis du séjour hospitalier, avec des modalités de réponse plus spécifiques (cf. Introduction). On constate par exemple que la « **collaboration médecins / infirmier(ère)s** » ne semble poser problème que pour 8% des répondants, ce qui contraste avec les 26% « d'information contradictoires entre médecins et infirmier(ère)s » (cf. « coordination du traitement »).

Au niveau de « **l'ensemble des soins reçus à l'hôpital** », une grande majorité de patients (97%) estime que les soins reçus pendant le séjour étaient « bons », « très bons » ou « excellents », et une proportion similaire trouve également que le « **personnel s'est occupé d'eux avec amabilité** », tant au niveau médical (96%), infirmier (95%), qu'au niveau du personnel d'admission (95%).

Malgré ces résultats positifs, un peu moins d'un tiers des patients n'est pas sûr qu'il « **recommanderait cet hôpital à ses amis ou à sa famille** ». Il est à noter que cette question donne la possibilité de répondre « oui, probablement » (26,6% des répondants en 2008), réponse considérée comme valeur problématique tout comme la réponse « non » (4,7% des répondants en 2008). Enfin, 80% des patients ont eu « **le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité** » (résultat stable depuis 2001- question additionnelle à Picker).

Tableau 5. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Soutien moral » et « Respect de l'individu » & Comparaison des proportions de valeurs problématiques pour les années 2001 à 2008.

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2008	% de valeurs problématiques						Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	2008	
Soutien moral								
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	468/1483	28	26	28	28	30	32	0.006
q11. Confiance en vos médecins	556/1483	35	36	36	37	36	37	ns
q17. Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	489/1483	31	28	31	31	31	33	ns
q18. Confiance en vos infirmier(ère)s	628/1483	39	38	42	42	40	42	0.03
q26. Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	516/1483	32	32	33	35	34	35	0.03
Respect de l'individu								
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	24/1483	25	25	24	23	24	24	ns
q19. Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	285/1483	18	19	18	18	20	19	ns
q23. Mot à dire sur le traitement	911/1483	60	59	60	61	62	61	ns
q31. Traité avec respect et dignité	233/1483	14	13	15	16	15	16	0.04

* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2008 (ns : non significatif)

Tableau 6. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Information à la famille, aux proches» et « Information au patient » & Comparaison des proportions de valeurs problématiques pour les années 2001 à 2008.

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2008	% de valeurs problématiques						Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	2008	
Information à la famille, aux proches								
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	495/1483	37	33	33	33	34	33	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	165/1483	11	11	12	11	13	11	ns
q63. Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	416/1483	26	26	28	26	29	28	0.03
Information au patient								
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	322/707	43**	41**	46**	45**	47**	46**	0.03
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	228/1483	15	15	18	17	19	15	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	371/1483	26	24	23	25	26	25	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	481/1483	32	29	30	31	31	32	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	536/1483	36	36	36	35	35	36	ns

* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2008 (ns : non significatif)

** Les valeurs problématiques concernant les urgences (q2. et q3.) ont été calculées en ne prenant en compte que les répondants ayant coché l'option « hospitalisation par les urgences » à la question 1.

Tableau 7. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Information spécifique en chirurgie» et « Bien-être physique » & Comparaison des proportions de valeurs problématiques pour les années 2001 à 2008.

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2008	% de valeurs problématiques						Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	2008	
Information spécifique en chirurgie								
q52. Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	135/783	23	20	19	18	20	17	0.02
q53. Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	108/783	15	14	14	14	17	14	ns
q54. Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	333/783	47	46	45	43	48	43	ns
q55. Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	373/783	46	46	46	46	47	48	ns
Bien-être physique								
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	478/1483	30	31	31	30	34	32	0.017
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	108/1483	7	7	8	7	8	7	ns
q46. Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	104/639	19	18	20	16	17	16	ns
q47. Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	190/863	24	22	24	18	27	22	ns
q48. Reçu assez d'antalgique durant le séjour	91/863	11	10	12	13	13	11	ns

* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2008 (ns : non significatif)

Tableau 8. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour les dimensions « Sortie » et « Coordination du traitement » & Comparaison des proportions de valeurs problématiques pour les années 2001 à 2008.

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2008	% de valeurs problématiques						Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	2008	
Organisation de la sortie								
q59. Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	303/1483	16	16	19	18	19	20	<0.001
q60. Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	464/1483	28	26	30	30	32	31	<0.001
q61. Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	644/1483	41	38	45	45	43	43	0.009
q62. Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	666/1483	43	40	45	44	47	45	0.006
Coordination du traitement								
q2. Organisation des soins aux urgences	265/707	31**	34**	35**	37**	39**	37**	<0.001
q4. Déroulement de l'admission	382/1483	22	23	27	26	29	26	<0.001
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	474/1483	31	31	35	34	39	32	<0.001
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	153/1483	8	10	9	13	10	10	0.037
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	390/1483	22	24	25	25	25	26	0.022
q30. Examens/interventions prévus effectués à l'heure	523/1483	31	33	35	36	33	35	0.045

* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2008 (ns : non significatif)

** Les valeurs problématiques concernant les urgences (q2. et q3.) ont été calculées en ne prenant en compte que les répondants ayant coché l'option « hospitalisation par les urgences » à la question 1.

Tableau 9. Valeurs problématiques par item du questionnaire Picker pour la dimension « Impression générale» & Comparaison des proportions de valeurs problématiques pour les années 2001 à 2008.

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	Nombre valeurs problématiques / Nombre valide 2008	% de valeurs problématiques						Valeur p*
		2001	2002	2004	2005	2007	2008	
Impression générale								
q7. Amabilité du personnel d'admission	70/1483	4	5	4	5	5	5	ns
q13. Amabilité des médecins	56/1483	4	3	4	4	4	4	ns
q14. Disponibilité des médecins	212/1483	14	11	13	14	14	14	ns
q20. Amabilité des infirmier(ère)s	72/1483	5	4	5	4	5	5	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	154 / 1483	10	8	8	9	9	10	ns
q70. Collaboration médecins/infirmier (ère)	112/1483	7	6	8	8	8	8	ns
q71. Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité**	300/1483	21**	19**	24**	22**	20**	20**	ns
q72. Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	43/1483	6	3	5	4	5	3	ns
q73. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis / proches	465/1483	31	25	31	32	30	31	ns

* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2008 (ns : non significatif)

** Question supplémentaire sur la sécurité des soins n'entrant pas en compte dans le calcul des scores pour la dimension « impression générale »

Tableau 10 : Résumé des différences statistiquement significatives entre les valeurs problématiques des 6 enquêtes.

Questions Picker classées par dimension de satisfaction	% de valeurs problématiques						Valeur p*
	2001	2002	2004	2005	2007	2008	
Soutien moral							
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	28	26	28	28	30	32	0.006
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	39	38	42	42	40	42	0.03
q26. Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	32	32	33	35	34	35	0.03
Respect de l'individu							
q31. Traité avec respect et dignité	14	13	15	16	15	16	0.04
Information à la famille, aux proches							
q63. Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	26	26	28	26	29	28	0.03
Information au patient							
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	43**	41**	46**	45**	47**	46**	0.03
Information spécifique en chirurgie							
q52. Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	23	20	19	18	20	17	0.02
Bien-être physique							
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	30	31	31	30	34	32	0.017
Organisation de la sortie							
q59. Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	16	16	19	18	19	20	<0.001
q60. Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	28	26	30	30	32	31	<0.001
q61. Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	41	38	45	45	43	43	0.009
q62. Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	43	40	45	44	47	45	0.006
Coordination du traitement							
q2. Organisation des soins aux urgences	31**	34**	35**	37**	39**	37**	<0.001
q4. Déroulement de l'admission	22	23	27	26	29	26	<0.001
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	31	31	35	34	39	32	<0.001
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	8	10	9	13	10	10	0.037
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	22	24	25	25	25	26	0.022
q30. Examens/interventions prévus effectués à l'heure	31	33	35	36	33	35	0.045

* Test de tendance linéaire entre les proportions de valeurs problématiques de 2001 à 2008 (ns : non significatif)

** Les valeurs problématiques concernant les urgences (q2. et q3.) ont été calculées en ne prenant en compte que les répondants ayant coché l'option « hospitalisation par les urgences » à la question 1.

3.2 Analyses par dimension de satisfaction pour l'ensemble des HUG

Les dimensions présentant le plus de valeurs problématiques sont le « **soutien moral** » et « **l'organisation de la sortie** », avec des scores de 35.8% et 35% respectivement. Ces 2 dimensions présentent une aggravation statistiquement significative depuis 2001.

La dimension « **respect de l'individu** » enregistre un score de 30%.

La dimension « **information au patient** » présente un score de 28.6%, suivie par la « **coordination du traitement** », dimension qui s'aggrave le plus et de manière statistiquement significative depuis 2001, passant de 23% de valeurs problématiques en 2001, à 26.3% en 2008. Comme détaillé dans le précédent chapitre, tous les items de cette dimension contribuent à cette aggravation (cf. tableau 8).

La dimension « **information spécifique à la chirurgie** » enregistre 30.3% de réponses problématiques en 2008, valeurs stables depuis 2001. A noter cependant que la question 52 « avant l'opération, est-ce que le chirurgien vous a expliqué clairement l'utilité et les risques de l'opération ? » présente une amélioration depuis 2001 (réduction de 6% des valeurs problématiques).

Les dimensions « **l'information à la famille et aux proches** » et « **bien-être** » restent stables depuis 2001.

Enfin la dimension « **impression générale** » est celle qui présente les meilleurs scores, stables depuis 2001, avec seulement 10% de valeurs problématiques en moyenne.

Tableau 11. Proportion de valeurs problématiques pour chacune des 9 dimensions de satisfaction des patients & comparaison des enquêtes de satisfaction HUG 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008.

Dimension de satisfaction	2001		2002		2004		2005		2007		2008		Valeur p*
	Moyenne % (N)	Ecart-type %	Moyenne % (N)	Ecart-type %	Moyenne % (N)	Ecart-type %	Moyenne % (N)	Ecart-type %	Moyenne % (N)	Ecart-type %	Moyenne % (N)	Ecart-type %	
Soutien moral	32.7 (1518)	31.9	31.8 (1411)	31.5	33.8 (1467)	32.1	34.3 (1432)	32.6	34.1 (1635)	32.4	35.8 (1483)	32.9	0.004
Respect de l'individu	28.8 (1518)	25.4	28.9 (1411)	25.4	29.0 (1467)	26.5	29.4 (1432)	26.4	30.4 (1635)	27.3	30.0 (1483)	26.6	ns
Information à la famille	24.5 (1518)	30.3	23.3 (1411)	30.5	24.3 (1467)	31.9	23.3 (1432)	30.2	25.7 (1635)	32.0	24.2 (1483)	30.4	ns
Information au patient	28.5 (1518)	29.5	26.6 (1411)	29.2	27.9 (1467)	28.8	27.9 (1432)	29.7	29.3 (1635)	29.3	28.6 (1483)	29.0	ns
Information spécifique en chirurgie	32.6 (798)	31.9	31.6 (713)	32.2	31.1 (836)	32.2	30.2 (807)	31.8	32.7 (889)	32.9	30.3 (783)	31.4	ns
Bien-être physique	17.2 (1345)	24.3	17.2 (1283)	24.3	17.3 (1378)	23.7	16.0 (1343)	23.5	19.0 (1484)	25.2	17.4 (1385)	23.7	ns
Sortie	31.7 (1518)	31.6	30.1 (1411)	31.4	34.6 (1467)	32.9	34.3 (1432)	32.6	35.4 (1635)	33.1	35.0 (1483)	33.1	<0.001
Coordination du traitement	23.1 (1518)	23.9	24.1 (1411)	24.4	26.3 (1467)	25.2	27.1 (1432)	25.6	27.6 (1635)	25.6	26.3 (1483)	25.1	<0.001
Impression générale	10.1 (1518)	18.0	8.2 (1411)	15.8	9.7 (1467)	16.8	9.9 (1432)	16.9	10.1 (1635)	17.8	10.0 (1483)	16.7	ns

3.3 Analyses des valeurs problématiques par service de soins

Pour la troisième année consécutive, nous présentons ici les résultats de l'enquête de satisfaction Picker pour les services qui ont plus de 20 patients inclus dans l'enquête, ce qui représente **14 services de soins**. Les tableaux qui suivent présentent les **proportions de valeurs problématiques de l'enquête 2008**, pour chacun des 44 items Picker, classés par dimension de satisfaction pour l'ensemble des HUG. Le nombre de répondants est indiqué entre parenthèses.

Pour les services/département les plus volumineux (ex : département de médecine interne, service de chirurgie viscérale, urologique, orthopédie, obstétrique, etc.), les échantillons 2008 sont suffisamment grands pour assurer des résultats fiables.

Certains items enregistrent des **changements statistiquement significatifs au cours du temps**. Un **test de tendance linéaire** accompagne les résultats dans la 3^{ème} colonne. Ce test identifie les améliorations ou aggravations des valeurs d'année en année, en tenant compte des 6 enquêtes depuis 2001.

A la suite de chaque tableau, un graphique en radar illustre les proportions moyennes de valeurs problématiques, pour chacune des **9 dimensions de satisfaction en 2008**, comparés aux **scores globaux des HUG cette même année**.

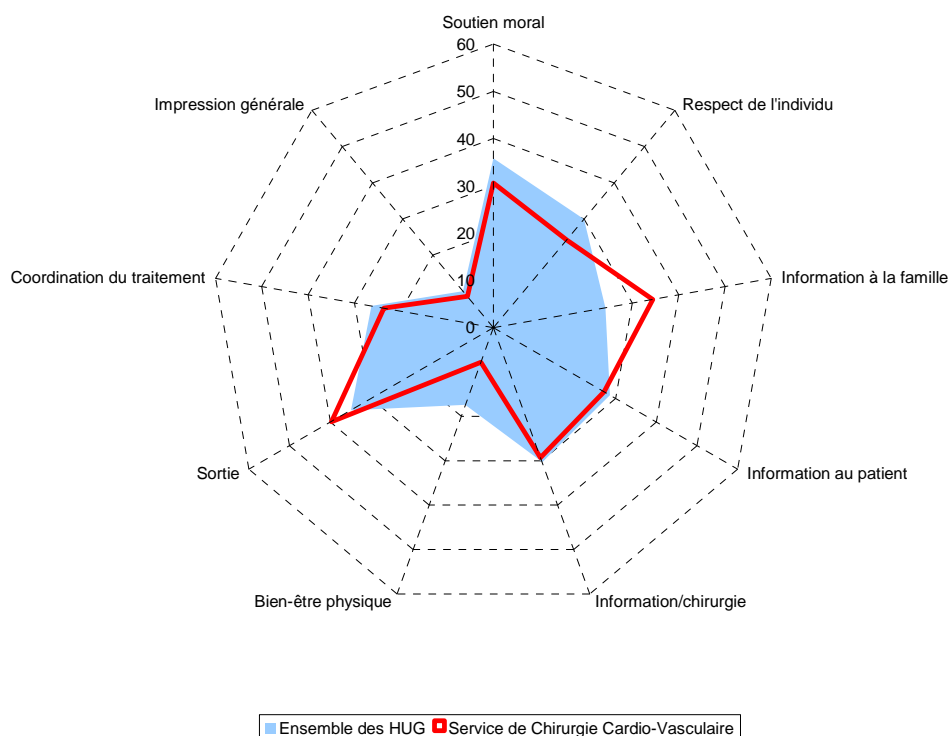
A noter que la question 71 « Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité » est une question supplémentaire sur la sécurité des soins n'entrant pas en compte dans le calcul du score pour cette dimension.

Service de Chirurgie Cardio-vasculaire Département Chirurgie	% valeurs problématiques (N valides)		Valeur p*
	2008	2001 à 2007	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	40.6 (32)	24.8 (210)	ns
q11. Confiance en vos médecins	25.0 (32)	29.5 (210)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	28.1 (32)	25.2 (210)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	25.0 (32)	36.7 (210)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	34.4 (32)	25.7 (210)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	9.4 (32)	29.5 (210)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	9.4 (32)	14.3 (210)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	62.5 (32)	63.3 (210)	0.044
q31. Traité avec respect et dignité	15.6 (32)	12.9 (210)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	46.9 (32)	31.4 (210)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	18.8 (32)	13.3 (210)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	37.5 (32)	31.0 (210)	ns
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	33.3 (12)	31.4 (70)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	9.4 (32)	13.3 (210)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	18.8 (32)	22.9 (210)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	34.4 (32)	28.1 (210)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examen clairement	43.8 (32)	40.0 (210)	ns
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	13.8 (29)	11.2 (188)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	10.3 (29)	9.6 (188)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	41.4 (29)	45.2 (188)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	51.7 (29)	43.6 (188)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	25.0 (32)	32.9 (210)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	3.1 (32)	2.4 (210)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	16.7 (12)	7.0 (86)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	5.0 (20)	17.5 (126)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	0.0 (20)	9.5 (126)	ns
Organisation de la sortie			
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	21.9 (32)	20.5 (210)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	31.3 (32)	33.8 (210)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	53.1 (32)	43.3 (210)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	53.1 (32)	42.4 (210)	ns
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	33.3 (12)	21.4 (70)	ns
q4. Déroulement de l'admission	25.0 (32)	25.7 (210)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	18.8 (32)	33.8 (210)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	12.5 (32)	4.8 (210)	0.040
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	21.9 (32)	21.9 (210)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	37.5 (32)	29.1 (210)	ns
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	3.1 (32)	1.4 (210)	ns
q13. Amabilité des médecins	9.4 (32)	3.3 (210)	ns
q14. Disponibilité des médecins	15.6 (32)	9.5 (210)	0.025
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	3.1 (32)	3.3 (210)	ns

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	9.4 (32)	6.2 (210)	ns
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	3.1 (32)	6.2 (210)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	21.9 (32)	19.1 (210)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	0.0 (32)	3.8 (210)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	25.0 (32)	20.0 (210)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service de Chirurgie Cardio-vasculaire à l'ensemble des HUG



Hormis les dimensions « information à la famille » et « sortie » on note des scores de valeurs problématiques comparables aux HUG. Il enregistre également un meilleur score que la moyenne des HUG au niveau de la dimension « soutien moral » et « bien-être physique » en 2008.

Notons toutefois une aggravation significative des valeurs problématiques pour les items suivants:

- q8 (coordination du traitement) « Médecin responsable du suivi » dont les valeurs problématiques s'aggravent, passant de 3.5% en 2001 à 12.5% en 2008.
- q14 (impression générale) « Disponibilités des médecins » dont les valeurs problématiques s'aggravent nettement de 5.2% en 2001 à 15.6% en 2008 (tendance déjà présente en 2007).

Relevons également une amélioration significative depuis 2007 de l'item :

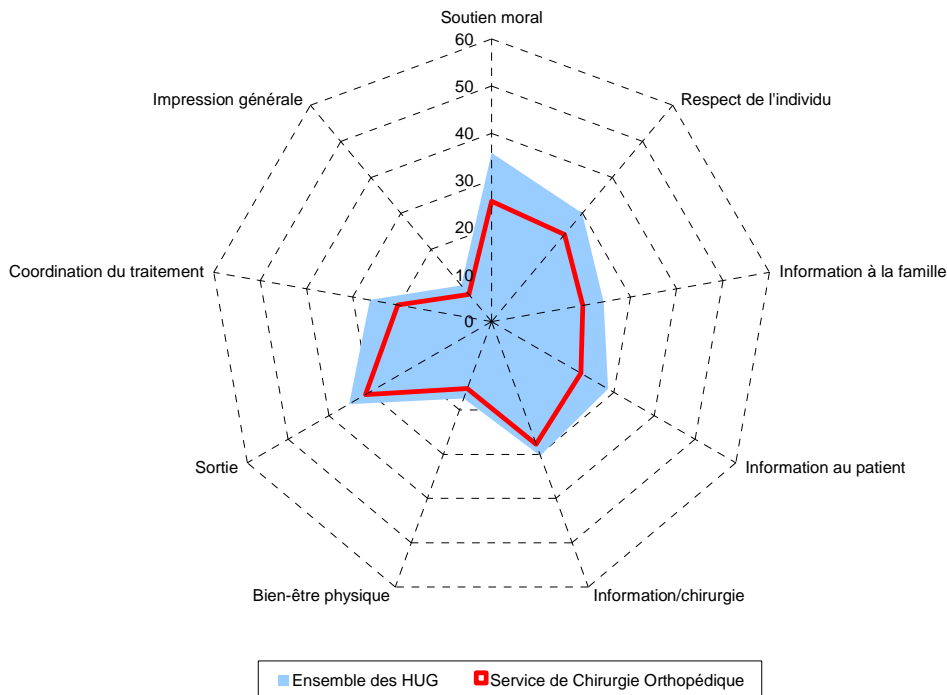
- q23 (respect de l'individu) « mot à dire sur le traitement » dont les valeurs problématiques passent de 67.2% en 2001 à 62.5% en 2008.

Service de Chirurgie orthopédique et traumatologie de l'appareil moteur (sont inclus unités chirurgie de la main et physique et réadaptation orthopédique) Département Chirurgie	% valeurs problématiques (N valides)		Valeur p*
	2008	2001 à 2007	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	20.4 (142)	26.8 (829)	ns
q11. Confiance en vos médecins	25.4 (142)	28.6 (829)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	19.0 (142)	29.0 (829)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	39.4 (142)	38.1 (829)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	23.2 (142)	27.5 (829)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	18.3 (142)	24.0 (829)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	15.5 (142)	18.6 (829)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	52.8 (142)	63.2 (829)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	9.9 (142)	14.8 (829)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	29.6 (142)	35.7 (829)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	7.0 (142)	8.4 (829)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	22.5 (142)	26.2 (829)	ns
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	39.2 (51)	41.3 (358)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	11.3 (142)	17.5 (829)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	21.1 (142)	22.9 (829)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	24.7 (142)	31.6 (829)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'exams clairement	27.5 (142)	33.5 (829)	ns
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	13.3 (128)	21.1 (749)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	13.3 (128)	16.6 (749)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	36.7 (128)	45.4 (749)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	47.7 (128)	51.0 (749)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	33.1 (142)	40.1 (829)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	2.1 (142)	7.0 (829)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	11.0 (82)	13.7 (417)	0.025
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	13.9 (101)	19.1 (572)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	6.9 (101)	13.3 (572)	ns
Organisation de la sortie			
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	19.0 (142)	22.1 (829)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	23.9 (142)	33.5 (829)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	43.0 (142)	46.6 (829)	0.003
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	38.0 (142)	51.8 (829)	ns
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	39.2 (51)	36.9 (358)	ns
q4. Déroulement de l'admission	16.9 (142)	24.9 (829)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	29.6 (142)	38.1 (829)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	4.9 (142)	5.7 (829)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	19.7 (142)	23.9 (829)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	27.5 (142)	31.2 (829)	ns
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	2.1 (142)	3.1 (829)	ns
q13. Amabilité des médecins	3.5 (142)	4.8 (829)	ns
q14. Disponibilité des médecins	12.0 (142)	15.3 (829)	ns

q20 Amabilité des infirmier(ère)s	3.5 (142)	6.9 (829)	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	7.0 (142)	11.7 (829)	ns
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	5.6 (142)	8.4 (829)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	17.6 (142)	20.6 (829)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	0.7 (142)	4.1 (829)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	25.4 (142)	31.1 (829)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service de Chirurgie Orthopédique à l'ensemble des HUG



Pour ce service, les échantillons sont de grande taille, 9.4% des répondants en 2008 y ont été hospitalisés. Dans l'ensemble, on note légèrement moins de valeurs problématiques pour la majorité des dimensions en comparaison de l'ensemble des HUG, en particulier pour « soutien moral ». On note particulièrement une amélioration significative de la tendance linéaire pour l'item:

- q46 (bien-être) « temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé » de 22.2% en 2001 à 11% en 2008.

On note également une amélioration significative entre les valeurs problématiques de 2007 et 2008 pour les items suivants :

- q17 (soutien moral) « si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s » passe de 36,3% en 2007 à 19% en 2008 ($p < 0.001$).
- q23 (respect de l'individu) « mot à dire sur le traitement » diminue de 67,3% en 2007 à 52,8% en 2008 ($p:0.01$).
- q52 (information spécifique en chirurgie) « chirurgien a expliqué clairement l'utilité/risques de l'opération » s'améliore de 25.2% en 2007 à 11% en 2008 ($p : 0.01$).

Notons toutefois une aggravation des valeurs problématiques pour l'item :

- q61 (Sortie) « expliqué signes d'alertes à surveiller » de 33% en 2002 à 43% en 2008.

**Service de Chirurgie Thoracique
Département Chirurgie**

**% valeurs problématiques
(N valides)**

**Valeur
p***

2008 2001 à 2007

Soutien moral

q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	29.0 (31)	18.6 (145)	ns
q11. Confiance en vos médecins	29.0 (31)	30.3 (145)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	38.7 (31)	31.7 (145)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	51.6 (31)	46.2 (145)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	38.7 (31)	24.8 (145)	ns

Respect de l'individu

q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	12.9 (31)	20.0 (145)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	19.4 (31)	15.9 (145)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	67.7 (31)	51.7 (145)	0.006
q31. Traité avec respect et dignité	12.9 (31)	16.6 (145)	ns

Information à la famille, aux proches

q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	29.0 (31)	31.7 (145)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	6.5 (31)	11.7 (145)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	25.8 (31)	24.8 (145)	ns

Information au patient

q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	45.5 (11)	52.8 (36)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	25.8 (31)	13.1 (145)	0.03
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	22.6 (31)	18.6 (145)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	35.5 (31)	29.7 (145)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examen clairement	41.9 (31)	33.1 (145)	ns

Information spécifique en chirurgie

q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	4.4 (23)	18.4 (109)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	0.0 (23)	10.1 (109)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	30.4 (23)	32.1 (109)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	69.6 (23)	46.8 (109)	ns

Bien-être physique

q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	41.9 (31)	26.9 (145)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	6.5 (31)	3.5 (145)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	0.0 (12)	13.8 (58)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	19.1 (21)	20.0 (80)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	9.5 (21)	11.3 (80)	ns

Organisation de la sortie

q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	25.8 (31)	15.9 (145)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	38.7 (31)	26.2 (145)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	54.8 (31)	35.9 (145)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	38.7 (31)	30.3 (145)	ns

Coordination du traitement

q2. Organisation des soins aux urgences	45.5 (11)	38.9 (36)	ns
q4. Déroulement de l'admission	25.8 (31)	21.4 (145)	0.04
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	29.0 (31)	32.4 (145)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	3.2 (31)	6.2 (145)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	29.0 (31)	20.7 (145)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	19.4 (31)	30.3 (145)	ns

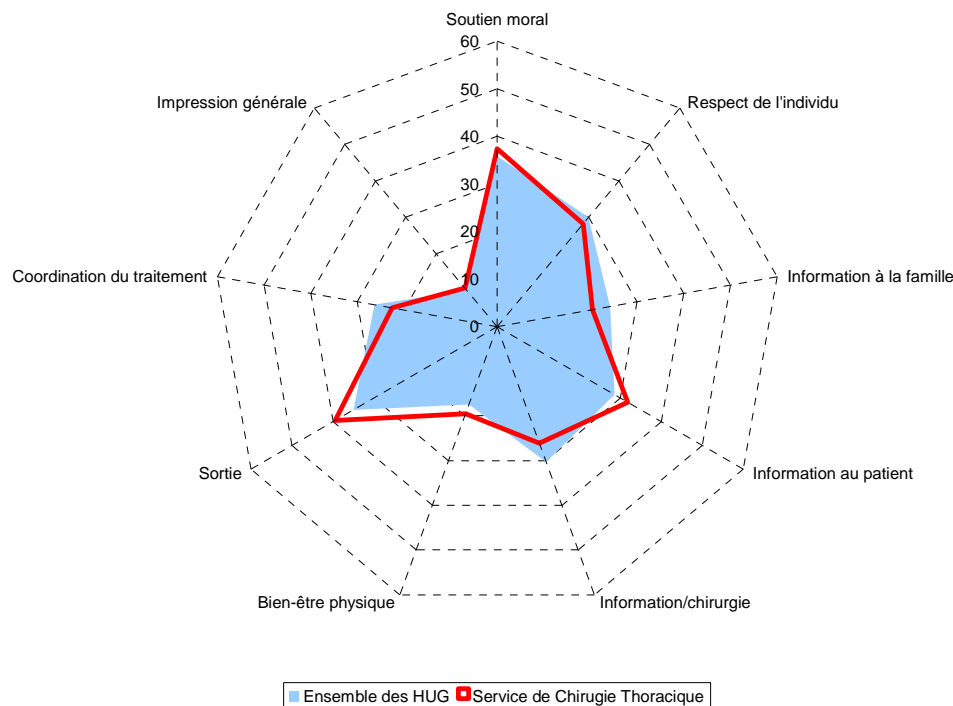
Impression générale

q7. Amabilité du personnel d'admission	3.2 (31)	4.1 (145)	ns
q13. Amabilité des médecins	0.0 (31)	0.7 (145)	ns
q14. Disponibilité des médecins	6.5 (31)	6.9 (145)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	9.7 (31)	4.8 (145)	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	22.6 (31)	9.0 (145)	ns

q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	6.5 (31)	6.9 (145)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	22.6 (31)	19.3 (145)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	3.2 (31)	2.1 (145)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	32.3 (31)	28.3 (145)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le service de Chirurgie Thoracique à l'ensemble des HUG



On note des scores semblables voir meilleurs que la moyenne HUG au niveau des dimensions « coordination du traitement », « information famille » et « information chirurgie » et des scores moins bons que la moyenne des HUG au niveau de la « sortie » « bien-être physique » et « information patient ».

On enregistre des aggravations significatives entre les enquêtes pour les items suivants :

- q23 (respect) « mot à dire sur le traitement » dont les valeurs problématiques s'aggravent de 37% en 2001, à 67.7% en 2008. Ce trend était déjà présent en 2007.
- q6 (information patient) « si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi » dont les valeurs problématiques s'aggravent de 7,4% en 2001, à 25,8% en 2008.
- q4 (coordination du traitement) « déroulement de l'admission » qui passe de 14.8% en 2001 à 25.8% lors de l'enquête 2008.

**Service de Chirurgie Viscérale
Département Chirurgie**

**% valeurs problématiques
(N valides)**
2008 **2001 à 2007** **Valeur
p***

Soutien moral

q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	33.7 (190)	28.8 (914)	0.01
q11. Confiance en vos médecins	34.7 (190)	34.3 (914)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	35.3 (190)	30.7 (914)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	43.2 (190)	40.9 (914)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	35.3 (190)	34.0 (914)	0.02

Respect de l'individu

q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	21.0 (190)	25.5 (914)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	20.0 (190)	19.7 (914)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	69.5 (190)	59.5 (914)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	15.8 (190)	14.8 (914)	0.03

Information à la famille, aux proches

q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	41.1 (190)	37.3 (914)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	14.7 (190)	14.2 (914)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	24.7 (190)	29.0 (914)	ns

Information au patient

q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	48.8 (82)	46.2 (463)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	20.0 (190)	18.7 (914)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	25.3 (190)	26.2 (914)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	32.6 (190)	31.7 (914)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	36.3 (190)	34.9 (914)	ns

Information spécifique en chirurgie

q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	23.6 (144)	17.7 (672)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	16.0 (144)	13.8 (672)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	48.6 (144)	51.0 (672)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	54.2 (144)	47.9 (672)	ns

Bien-être physique

q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	35.3 (190)	34.0 (914)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	12.1 (190)	9.9 (914)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	10.5 (95)	18.4 (376)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	17.4 (132)	20.8 (591)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	6.8 (132)	10.5 (591)	ns

Organisation de la sortie

q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	19.0 (190)	19.3 (914)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	31.1 (190)	28.9 (914)	0.003
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	45.8 (190)	46.4 (914)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	45.8 (190)	44.2 (914)	ns

Coordination du traitement

q2. Organisation des soins aux urgences	50.0 (82)	39.1 (463)	0.005
q4. Déroulement de l'admission	32.6 (190)	27.7 (914)	0.006
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	41.1 (190)	40.4 (914)	0.017
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	11.6 (190)	7.9 (914)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	23.7 (190)	26.9 (914)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	36.3 (190)	40.8 (914)	ns

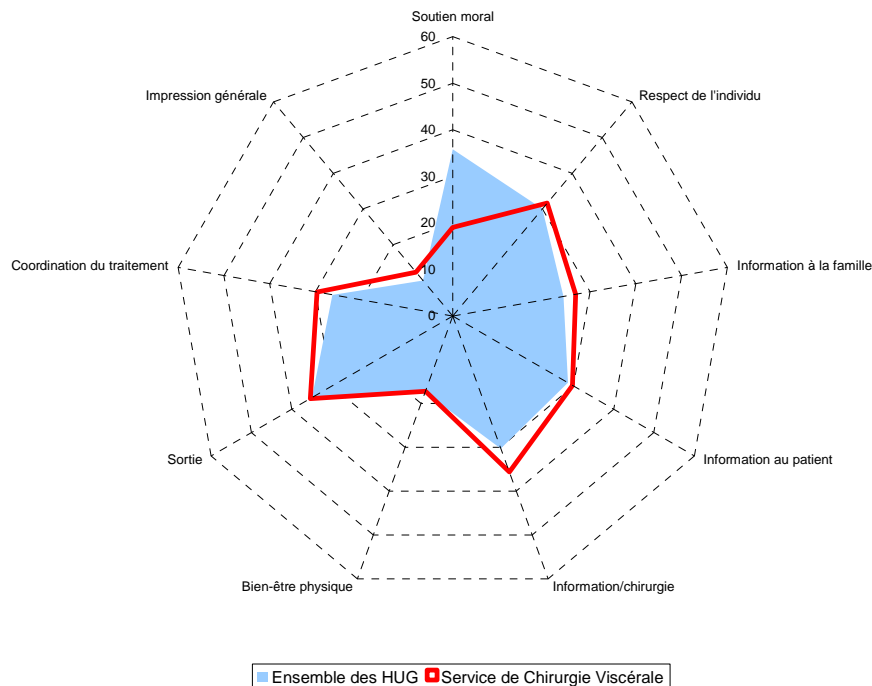
Impression générale

q7. Amabilité du personnel d'admission	4.7 (190)	5.6 (914)	ns
q13. Amabilité des médecins	4.2 (190)	3.9 (914)	ns
q14. Disponibilité des médecins	20.0 (190)	15.9 (914)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	7.9 (190)	4.6 (914)	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	13.7 (190)	9.1 (914)	0.054

q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	11.6 (190)	8.4 (914)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	23.2 (190)	23.6 (914)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	2.6 (190)	4.9 (914)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	33.7 (190)	34.7 (914)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service de Chirurgie Viscérale à l'ensemble des HUG



Pour ce service, l'échantillon est de grande taille, 12.6% des répondants en 2008 y ont été hospitalisés. On enregistre davantage de valeurs problématiques que la moyenne HUG pour les dimensions « information en chirurgie » « information à la famille » et « coordination du traitement » et moins de valeurs problématiques que l'ensemble des HUG pour la dimension « soutien moral ». On remarque une aggravation statistiquement significative pour certains items notamment dans les dimensions « soutien moral » et « coordination du traitement » :

- q26 (soutien moral) « Facile de trouver quelqu'un pour parler des soucis » de 24,9% de valeurs problématiques en 2001, à 35,3% en 2008
- q4 (coordination) « Déroulement admission » de 20,8% en 2001, à 32,6% en 2008.
- q5 (coordination) « Attente lors de l'admission » de 33,5% en 2001, à 41,1% en 2008.

Toutefois notons également une amélioration statistiquement significative depuis 2007 des items suivants.

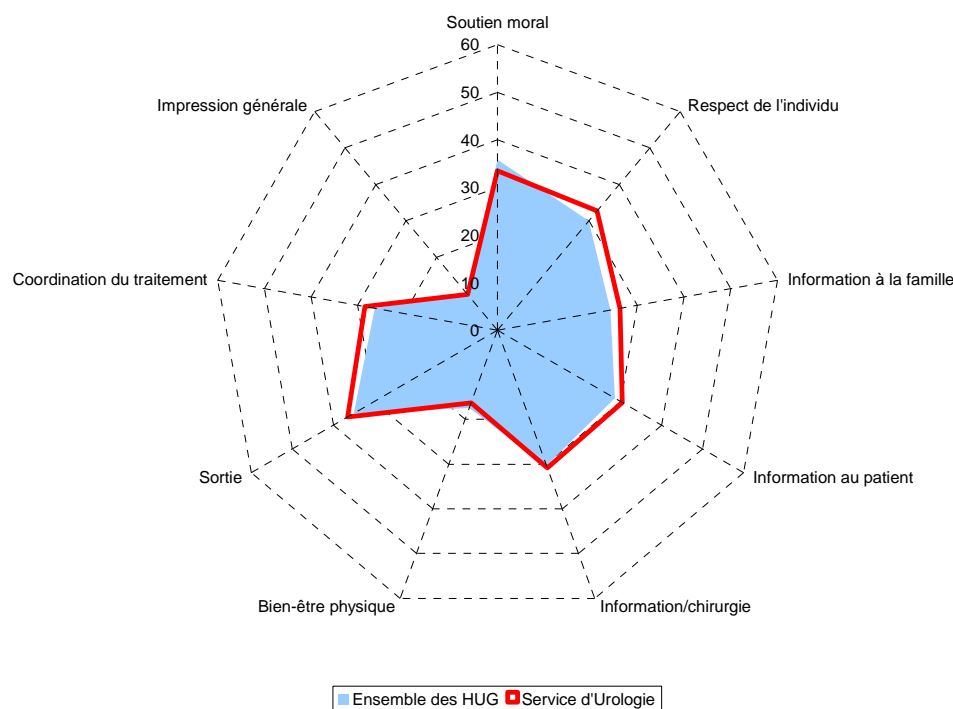
- q63 (info famille) « Information pour votre rétablissement » de 36,5% en 2007 à 24,7% en 2008 ($p : 0.012$).
- q46 (bien-être) « Temps d'attente - antalgique demandé » de 24,7% en 2007 à 10,5% en 2008 ($p : 0.013$).

Service d'Urologie Département Chirurgie	% valeurs problématiques (N valides)		Valeur p*
	2008	2001 à 2007	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	32.3 (65)	27.5 (295)	ns
q11. Confiance en vos médecins	36.9 (65)	35.6 (295)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	30.8 (65)	24.1 (295)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	40.0 (65)	31.9 (295)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	27.7 (65)	30.9 (295)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	26.1 (65)	23.4 (295)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	20.0 (65)	14.9 (295)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	66.2 (65)	57.0 (295)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	18.5 (65)	12.5 (295)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	33.9 (65)	32.5 (295)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	13.9 (65)	9.5 (295)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	30.8 (65)	25.4 (295)	ns
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	60.0 (20)	49.6 (113)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	6.2 (65)	18.3 (295)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	35.4 (65)	23.1 (295)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	29.2 (65)	22.4 (295)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	43.1 (65)	33.6 (295)	ns
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	15.4 (52)	16.0 (244)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	15.4 (52)	14.3 (244)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	40.4 (52)	44.7 (244)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	51.9 (52)	45.1 (244)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	29.2 (65)	27.5 (295)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	7.7 (65)	5.8 (295)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	12.9 (31)	15.9 (88)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	22.9 (35)	16.8 (149)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	11.4 (35)	9.4 (149)	ns
Organisation de la sortie			
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	24.6 (65)	21.0 (295)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	32.3 (65)	29.2 (295)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	47.7 (65)	41.4 (295)	0.054
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	41.5 (65)	40.3 (295)	ns
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	55.0 (20)	36.3 (113)	ns
q4. Déroulement de l'admission	24.6 (65)	27.1 (295)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	35.4 (65)	43.1 (295)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	10.8 (65)	7.5 (295)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	24.6 (65)	19.0 (295)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	41.5 (65)	33.9 (295)	ns
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	6.2 (65)	3.4 (295)	ns
q13. Amabilité des médecins	3.1 (65)	2.7 (295)	ns
q14. Disponibilité des médecins	10.8 (65)	9.8 (295)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	4.6 (65)	1.7 (295)	ns

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	10.8 (65)	5.4 (295)	ns
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	9.2 (65)	6.4 (295)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	10.8 (65)	18.0 (295)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	6.2 (65)	4.1 (295)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	27.7 (65)	31.5 (295)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service d'Urologie à l'ensemble des HUG



En ce qui concerne le service d'urologie, on note des scores par dimension de satisfaction légèrement supérieurs à la moyenne de l'ensemble des HUG. Nous remarquons une tendance à la dégradation ($p : 0.054$) pour l'item :

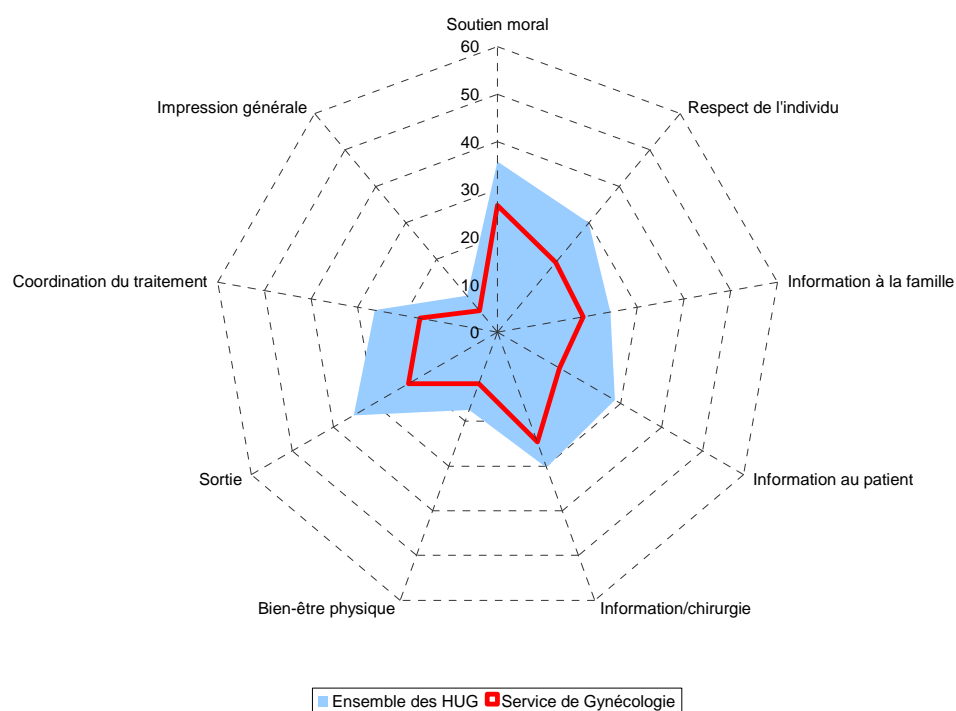
- q61 (sortie) « explication sur les signes d'alerte à surveiller » dont les valeurs problématiques se péjorent de 18,2% en 2001 à 47.7% en 2008.

Service de Gynécologie Département de Gynécologie et Obstétrique	% valeurs problématiques (N valides)		Valeur p*
	2008	2001 à 2007	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	19.7 (76)	26.2 (351)	ns
q11. Confiance en vos médecins	29.0 (76)	31.3 (351)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	25.0 (76)	27.6 (351)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	34.2 (76)	37.0 (351)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	25.0 (76)	31.3 (351)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	7.9 (76)	11.7 (351)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	10.5 (76)	10.5 (351)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	47.4 (76)	51.0 (351)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	10.5 (76)	12.0 (351)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	29.0 (76)	32.2 (351)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	5.3 (76)	8.8 (351)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	21.0 (76)	24.5 (351)	ns
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	35.7 (14)	42.7 (68)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	5.3 (76)	9.4 (351)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	7.9 (76)	17.1 (351)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	21.0 (76)	24.5 (351)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examen clairement	25.0 (76)	28.2 (351)	ns
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	8.6 (70)	12.2 (303)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	8.6 (70)	8.6 (303)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	40.0 (70)	37.0 (303)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	41.4 (70)	38.6 (303)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	26.3 (76)	27.9 (351)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	2.6 (76)	4.6 (351)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	9.1 (33)	14.2 (134)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	10.0 (50)	19.6 (209)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	12.0 (50)	8.1 (209)	ns
Organisation de la sortie			
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	11.8 (76)	16.0 (351)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	25.0 (76)	25.9 (351)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	30.3 (76)	33.1 (351)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	19.7 (76)	26.2 (351)	ns
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	28.6 (14)	51.5 (68)	ns
q4. Déroulement de l'admission	17.1 (76)	18.5 (351)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	15.8 (76)	19.4 (351)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	4.0 (76)	6.0 (351)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	15.8 (76)	19.9 (351)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	30.3 (76)	31.1 (351)	ns
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	4.0 (76)	2.3 (351)	ns
q13. Amabilité des médecins	1.3 (76)	1.4 (351)	ns
q14. Disponibilité des médecins	7.9 (76)	8.8 (351)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	1.3 (76)	3.1 (351)	ns

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	7.9 (76)	5.7 (351)	ns
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	1.3 (76)	6.0 (351)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	11.8 (76)	19.9 (351)	0.004
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	0.0 (76)	2.0 (351)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	23.7 (76)	21.9 (351)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service de Gynécologie à l'ensemble des HUG



On note des meilleurs scores que la moyenne HUG pour toutes les dimensions de satisfaction.

De plus, on note une amélioration significative au niveau de l'item suivant :

- q71 (impression générale) « Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité », qui s'améliore de 33.3% valeurs problématiques en 2001 à 11.8% en 2008.

**Service d'Obstétrique
Département de Gynécologie et Obstétrique**

**% valeurs problématiques
(N valides)**

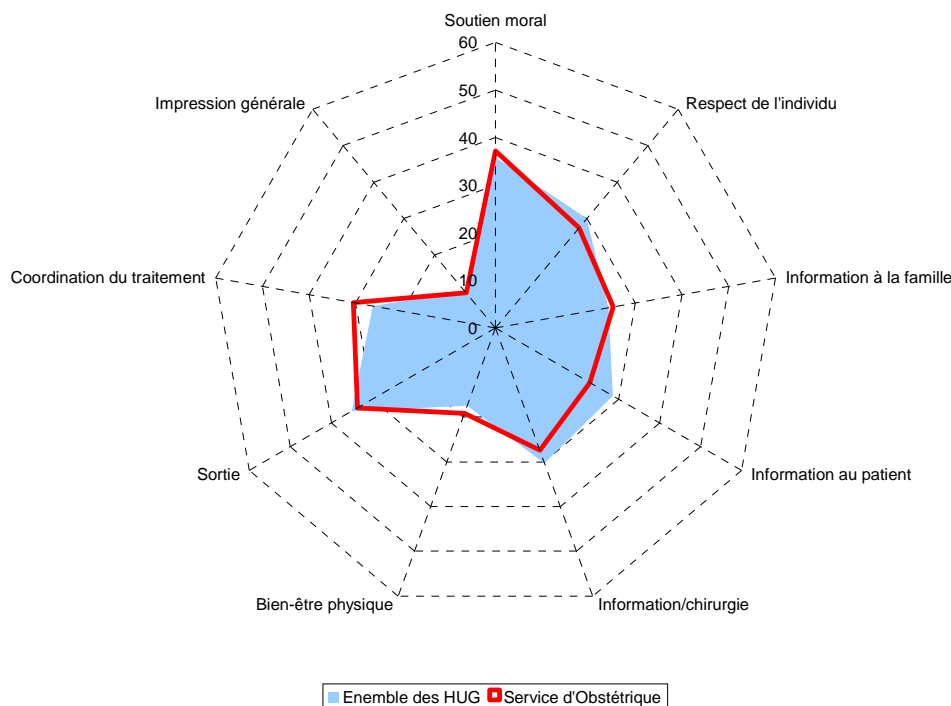
**Valeur
p***

	2008	2001 à 2008	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	30.7 (218)	25.9 (966)	ns
q11. Confiance en vos médecins	43.6 (218)	47.5 (966)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	27.5 (218)	25.6 (966)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	44.5 (218)	47.6 (966)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	39.9 (218)	32.8 (966)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	20.2 (218)	16.5 (966)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	17.9 (218)	16.5 (966)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	51.8 (218)	53.5 (966)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	19.7 (218)	17.6 (966)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	31.7 (218)	35.5 (966)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	10.6 (218)	10.1 (966)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	33.5 (218)	27.0 (966)	ns
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	31.4 (118)	28.5 (488)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	10.6 (218)	11.0 (966)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	20.2 (218)	22.8 (966)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	29.8 (218)	29.3 (966)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	27.5 (218)	27.7 (966)	ns
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	16.2 (74)	30.4 (253)	0.003
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	9.5 (74)	15.0 (253)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	46.0 (74)	52.2 (253)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	37.8 (74)	47.0 (253)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	36.7 (218)	32.4 (966)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	6.0 (218)	5.0 (966)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	22.6 (124)	18.1 (463)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	24.3 (169)	20.9 (703)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	14.8 (169)	9.5 (703)	0.044
Organisation de la sortie			
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	19.3 (218)	10.6 (966)	0.003
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	27.0 (218)	18.7 (966)	<0.001
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	41.3 (218)	38.4 (966)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	46.8 (218)	42.3 (966)	0.012
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	34.8 (118)	27.0 (488)	ns
q4. Déroulement de l'admission	25.2 (218)	24.5 (966)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	23.9 (218)	27.5 (966)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	28.4 (218)	32.5 (966)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	36.7 (218)	34.4 (966)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	37.2 (218)	29.1 (966)	0.005
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	5.1 (218)	4.8 (966)	ns
q13. Amabilité des médecins	2.3 (218)	4.6 (966)	ns
q14. Disponibilité des médecins	14.7 (218)	14.8 (966)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	3.2 (218)	4.6 (966)	ns

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	12.4 (218)	10.4 (966)	ns
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	6.4 (218)	9.4 (966)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	24.8 (218)	23.5 (966)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	2.3 (218)	3.8 (966)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	30.7 (218)	29.7 (966)	0.016

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service d'Obstétrique à l'ensemble des HUG



Pour ce service, l'échantillon est de grande taille, 14,5% des répondants 2008 y ont été hospitalisés. A l'exception des dimensions « information patient », « information chirurgie » qui présentent des scores meilleurs par rapport à l'ensemble des HUG et « coordination du traitement » qui présente des scores moins bons, on note des scores semblables à l'ensemble de l'établissement.

Notons une aggravation significative des valeurs problématiques depuis 2001 pour 7 items dont les suivants :

- q30 (coordination du traitement) « Examens/interventions prévus effectués à l'heure » passant de 23,4% de valeurs problématiques en 2001, à 37,2% en 2008.
- q59 (sortie) « Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement » qui s'aggrave de 9% en 2001 à 19,3% en 2008.
- q62 (sortie) « Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités » qui s'aggrave de 40,1% en 2001 à 46,8% en 2008.
- q73 (impression générale) « Recommanderiez-vous l'hôpital » de 25,2% en 2001 à 30,7% en 2008.

Notons également une amélioration statistiquement significative pour l'item suivant :

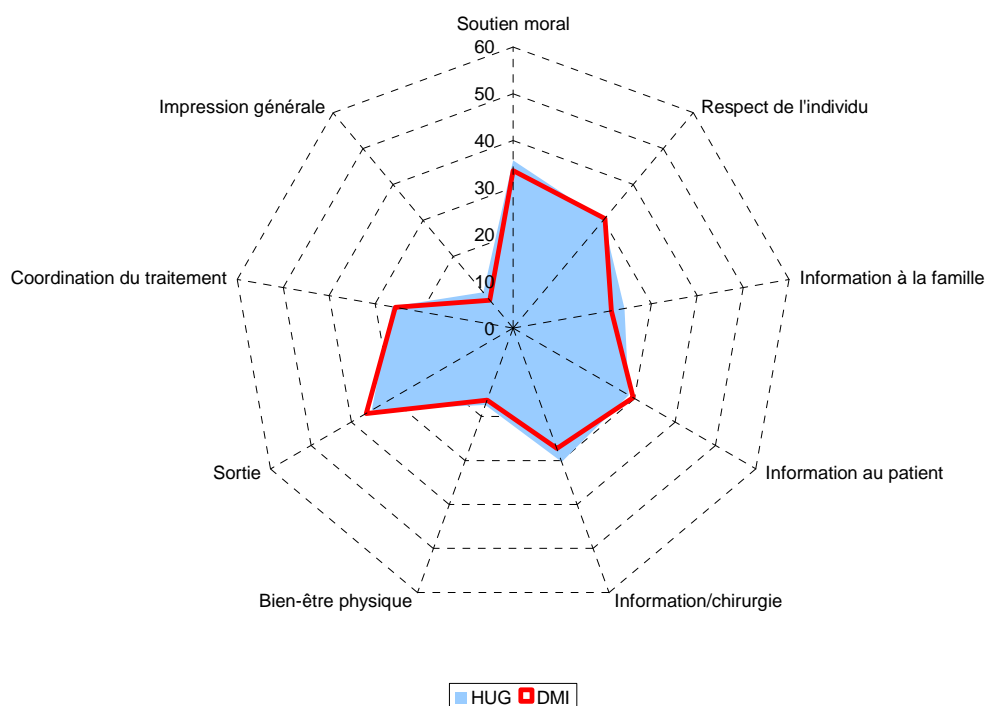
- q52 (information en chirurgie) « chirurgien a expliqué clairement les utilités et risques de l'opération » passant de 43,4% de valeurs problématiques en 2001 à 16,2% en 2008.

Département de Médecine Interne	% valeurs problématiques (N valides)		Valeur p*
	2008	2001 à 2007	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	30.0 (260)	26.0 (1309)	0.002
q11. Confiance en vos médecins	36.5 (260)	33.0 (1309)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	33. (260)	30.9 (1309)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	36.5 (260)	36.6 (1309)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	31.2 (260)	33.7 (1309)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	25.8 (260)	22.8 (1309)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	18.9 (260)	19.5 (1309)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	64.2 (260)	61.9 (1309)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	13.1 (260)	9.9 (1309)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	30.0 (260)	31.8 (1309)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	8.9 (260)	10.2 (1309)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	25.4 (260)	27.6 (1309)	ns
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	45.4 (154)	47.2 (852)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	14.6 (260)	18.9 (1309)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	26.9 (260)	22.8 (1309)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	30.0 (260)	28.0 (1309)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'exams clairement	39.6 (260)	34.4 (1309)	0.044
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	18.5 (65)	20.6 (462)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	16.9 (65)	13.2 (462)	0.05
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	40.0 (65)	40.5 (462)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	33.9 (65)	36.8 (462)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	31.2 (260)	27.6 (1309)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	6.2 (260)	6.6 (1309)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	13.4 (82)	20.2 (397)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	24.6 (114)	23.9 (606)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	5.3 (114)	11.4 (606)	ns
Organisation de la sortie			
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	16.9 (260)	16.0 (1309)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	33.9 (260)	31.8 (1309)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	41.9 (260)	39.9 (1309)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	52.3 (260)	46.7 (1309)	0.008
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	31.2 (154)	30.3 (852)	0.022
q4. Déroulement de l'admission	25.8 (260)	23.2 (1309)	0.015
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	32.7 (260)	35.4 (1309)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	6.5 (260)	5.2 (1309)	0.037
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	24.2 (260)	21.2 (1309)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	37.7 (260)	34.8 (1309)	ns
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	5.0 (260)	4.2 (1309)	ns
q13. Amabilité des médecins	2.3 (260)	2.5 (1309)	ns
q14. Disponibilité des médecins	7.7 (260)	8.8 (1309)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	3.1 (260)	3.1 (1309)	ns

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	7.7 (260)	6.1 (1309)	ns
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	5.8 (260)	5.1 (1309)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	16.5 (260)	16.7 (1309)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	2.3 (260)	3.1 (1309)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	28.9 (260)	24.2 (1309)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le DMI et l'ensemble des HUG



Pour ce département, l'échantillon est de grande taille, 17,3% des répondants en 2008 y ont été hospitalisés. Les valeurs problématiques des dimensions sont superposables aux scores de l'établissement. On relève des différences statistiquement significatives pour 7 questions dont certaines sont détaillées ci-dessous.

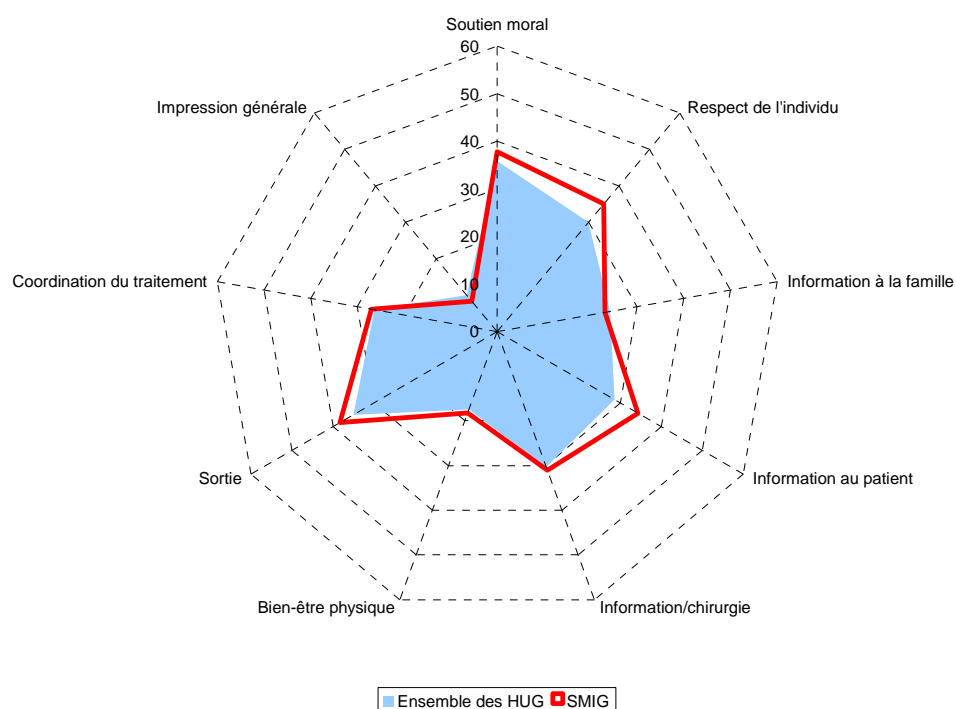
- q10 (soutien moral) « Si inquiétudes, facile d'en parler avec le médecin » qui s'aggrave de 25,1 % de valeurs problématiques en 2001, à 30 % en 2008 (avec une stabilité par rapport à 2007 qui enregistrait 31,6% de valeurs problématiques).
- q25 (information famille) « Informations suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches » s'améliore depuis 2007 et passe de 14,1% de valeurs problématiques à 8,9% ($p : 0.05$).
- q29 (information patient) « Médecins/infirmier(ère) ont expliqué les résultats d'exams clairement » s'aggravant de 33,9% de valeurs problématiques en 2001 à 39,6% en 2008.
- q62 (Sortie) « Quand reprendre vos activités » qui s'est amélioré en 2002 (37,9%) depuis 2001 (48,8%) mais s'est aggravé de nouveau à 54,2% de valeurs problématiques en 2007 et resté stable à 52,3% de valeurs problématiques en 2008.
- q4 (Coordination du traitement) « Déroulement de l'admission » voit une aggravation des valeurs problématiques depuis 2002 (passant de 16,2% à 25,8%).
- q8 (Coordination du traitement) « Médecin responsable du suivi » voit une aggravation légère des valeurs problématiques en 2008 (6,5%) par rapport à 2001 (4,6%).

Service de Médecine interne Générale Département de Médecine interne	2008	
	% de valeurs problématiques	N valides
Soutien moral		
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	35.5	107
q11. Confiance en vos médecins	40.2	107
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	39.3	107
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	37.4	107
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	36.5	107
Respect de l'individu		
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	32.7	107
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	22.4	107
q23 Mot à dire sur le traitement	71.0	107
q31. Traité avec respect et dignité	14.0	107
Information à la famille, aux proches		
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	33.6	107
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	9.4	107
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	26.2	107
Information au patient		
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	44.7	85
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	16.8	107
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	29.9	107
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	35.5	107
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	48.6	107
Information spécifique en chirurgie		
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	24.0	25
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	20.0	25
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	40.0	25
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	40.0	25
Bien-être physique		
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	31.8	107
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	6.5	107
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	20.5	39
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	29.6	54
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	9.3	54
Organisation de la sortie		
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	21.5	107
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	33.6	107
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	42.1	107
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	56.1	107
Coordination du traitement		
q2. Organisation des soins aux urgences	30.6	85
q4. Déroulement de l'admission	27.1	107
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	38.3	107
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	9.4	107
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	25.2	107
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	33.6	107
Impression générale		
q7. Amabilité du personnel d'admission	4.7	107
q13. Amabilité des médecins	3.7	107
q14. Disponibilité des médecins	8.4	107
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	3.7	107

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	9.4	107
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	6.5	107
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité **	22.4	107
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	2.8	107
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	27.1	107

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le SMIG et l'ensemble des HUG

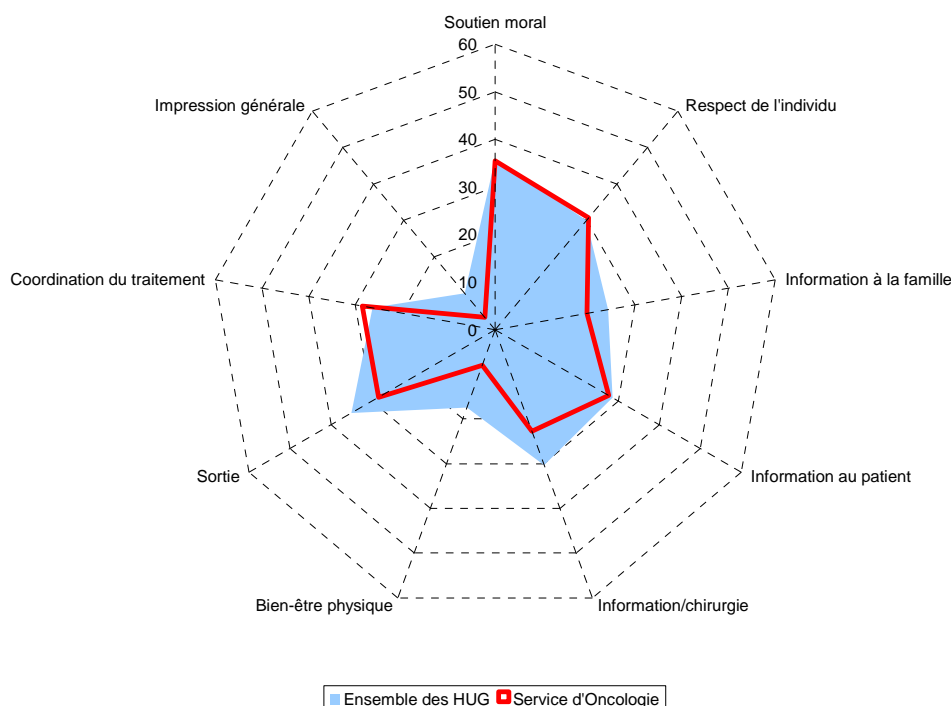


Pour ce service, il s'agit de la première analyse raison pour laquelle il n'y a pas de comparaison avec les années précédentes. Nous remarquons des valeurs problématiques supérieures aux valeurs problématiques de l'ensemble des HUG pour les dimensions « respect de l'individu » et « information patient ».

Service d'Oncologie Département de Médecine interne	2008	
	% de valeurs problématiques	N valides
Soutien moral		
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	36.4	(22)
q11. Confiance en vos médecins	31.8	(22)
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	40.9	(22)
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	31.8	(22)
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	36.4	(22)
Respect de l'individu		
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	18.2	(22)
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	13.6	(22)
q23 Mot à dire sur le traitement	77.3	(22)
q31. Traité avec respect et dignité	13.6	(22)
Information à la famille, aux proches		
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	31.8	(22)
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	4.6	(22)
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	22.7	(22)
Information au patient		
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	50.0	(6)
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	13.6	(22)
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	27.3	(22)
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	27.3	(22)
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	36.4	(22)
Information spécifique en chirurgie		
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	18.2	(11)
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	18.2	(11)
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	27.3	(11)
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	27.3	(11)
Bien-être physique		
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	31.8	(22)
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	0	(22)
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	0	(9)
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	0	(10)
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	0	(10)
Organisation de la sortie		
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	9.1	(22)
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	31.8	(22)
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	27.3	(22)
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	45.5	(22)
Coordination du traitement		
q2. Organisation des soins aux urgences	50.0	(6)
q4. Déroulement de l'admission	22.7	(22)
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	40.9	(22)
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	4.6	(22)
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	27.3	(22)
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	45.5	(22)
Impression générale		
q7. Amabilité du personnel d'admission	0	(22)
q13. Amabilité des médecins	0	(22)
q14. Disponibilité des médecins	9.1	(22)
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	0	(22)

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	4.6	(22)
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	0	(22)
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	13.6	(22)
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	0	(22)
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	13.6	(22)

**Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008
Comparaison entre le Service d'Oncologie à l'ensemble des HUG**



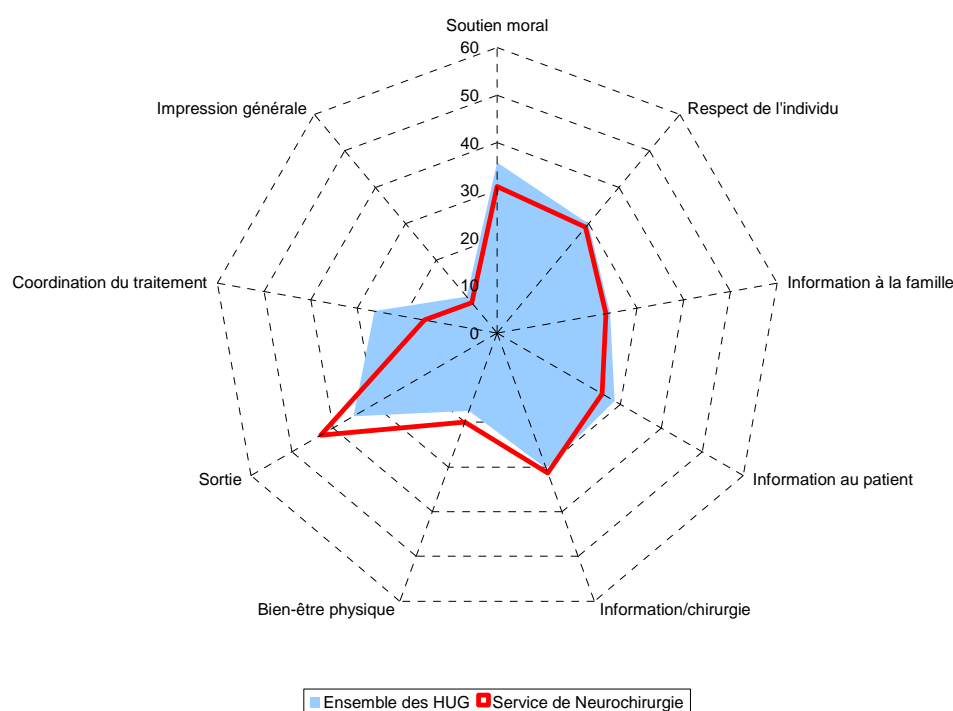
Pour ce service, il s'agit de la première analyse raison pour laquelle il n'y a pas de comparaison avec les années précédentes. L'échantillon est de petite taille, ce qui rend difficile une interprétation individuelle. Toutefois, nous remarquons que les valeurs problématiques sont en dessous des valeurs problématiques de l'ensemble des HUG pour les dimensions « bien-être physique », « information à la famille », « information en chirurgie », « sortie » et « impression générale ».

Service de Neurochirurgie Département des Neurosciences Cliniques	% valeurs problématiques (N valides)		Valeur p*
	2008	2001 à 2007	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	26.0 (50)	30.1 (239)	ns
q11. Confiance en vos médecins	28.0 (50)	30.1 (239)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	26.0 (50)	34.3 (239)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	44.0 (50)	47.7 (239)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	30.0 (50)	28.9 (239)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	24.0 (50)	23.9 (239)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	18.0 (50)	18.0 (239)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	60.0 (50)	65.3 (239)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	14.0 (50)	14.6 (239)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	32.0 (50)	38.1 (239)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	10.0 (50)	13.0 (239)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	28.0 (50)	33.9 (239)	0.038
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	33.3 (15)	40.7 (59)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	14.0 (50)	15.9 (239)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	20.0 (50)	23.0 (239)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	28.0 (50)	32.2 (239)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'exams clairement	40.0 (50)	36.8 (239)	ns
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	15.9 (44)	22.0 (218)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	6.8 (44)	13.3 (218)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	50.0 (44)	51.4 (218)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	52.3 (44)	53.7 (218)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	34.0 (50)	39.8 (239)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	4.0 (50)	7.1 (239)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	17.9 (28)	14.0 (114)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	25.8 (31)	18.7 (166)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	19.4 (31)	7.8 (166)	0.025
Organisation de la sortie			
q59. Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	28.0 (50)	25.9 (239)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	34.0 (50)	38.1 (239)	ns
q61. Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	56.0 (50)	54.0 (239)	ns
q62. Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	54.0 (50)	46.9 (239)	ns
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	20.0 (15)	27.1 (59)	ns
q4. Déroulement de l'admission	10.0 (50)	19.3 (239)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	22.0 (50)	24.3 (239)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	4.0 (50)	3.8 (239)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	18.0 (50)	22.2 (239)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	26.0 (50)	27.6 (239)	ns
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	2.0 (50)	1.7 (239)	ns
q13. Amabilité des médecins	4.0 (50)	1.7 (239)	ns
q14. Disponibilité des médecins	10.0 (50)	12.6 (239)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	8.0 (50)	5.0 (239)	ns

q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	4.0 (50)	11.7 (239)	ns
q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	10.0 (50)	10.0 (239)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	24.0 (50)	23.4 (239)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	4.0 (50)	3.8 (239)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	24.0 (50)	34.3 (239)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p>0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service de Neurochirurgie à l'ensemble des HUG



On constate des scores meilleurs par rapport à la moyenne des HUG pour les dimensions : « soutien moral » et « coordination de traitement ». Par contre on note des scores plus élevés que l'ensemble des HUG pour les dimensions « sortie » et « bien-être physique ». Notons l'aggravation significative de l'item :

- q48 (bien-être physique) « reçu assez d'antalgique durant le séjour » qui se péjore de 6,1% en 2001 à 19,4% en 2008.

Et l'amélioration significative de l'item :

- q63 (information à la famille) « informations suffisantes pour rétablissement » qui s'améliore de 37,7% en 2001 à 28% en 2008.

**Service de Neurologie
Département des Neurosciences Cliniques**

**% valeurs problématiques
(N valides)**
2008 **2001 à 2007** **Valeur
p***

Soutien moral

q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	48.0 (50)	30.8 (250)	ns
q11. Confiance en vos médecins	40.0 (50)	34.4 (250)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	46.0 (50)	40.0 (250)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	40.0 (50)	37.6 (250)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	42.0 (50)	40.8 (250)	ns

Respect de l'individu

q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	36.0 (50)	36.4 (250)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	26.0 (50)	16.8 (250)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	64.0 (50)	62.0 (250)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	14.0 (50)	13.2 (250)	0.036

Information à la famille, aux proches

q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	46.0 (50)	37.2 (250)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	12.0 (50)	16.0 (250)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	32.0 (50)	32.0 (250)	ns

Information au patient

q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	58.8 (34)	52.9 (138)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	20.0 (50)	13.6 (250)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	32.0 (50)	31.2 (250)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	56.0 (50)	40.4 (250)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	38.0 (50)	49.6 (250)	0.050

Information spécifique en chirurgie

q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	20.0 (5)	11.4 (44)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	20.0 (5)	13.6 (44)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	60.0 (5)	54.6 (44)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	60.0 (5)	47.7 (44)	ns

Bien-être physique

q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	30.0 (50)	29.2 (250)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	6.0 (50)	4.4 (250)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	18.2 (11)	26.7 (60)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	33.3 (18)	36.2 (94)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	0.0 (18)	13.8 (94)	ns

Organisation de la sortie

q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	24.0 (50)	22.0 (250)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	42.0 (50)	32.4 (250)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	52.0 (50)	51.2 (250)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	58.0 (50)	50.4 (250)	ns

Coordination du traitement

q2. Organisation des soins aux urgences	41.2 (34)	38.4 (138)	ns
q4. Déroulement de l'admission	30.0 (50)	28.4 (250)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	38.0 (50)	34.4 (250)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	6.0 (50)	3.6 (250)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	36.0 (50)	23.6 (250)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	44.0 (50)	39.6 (250)	ns

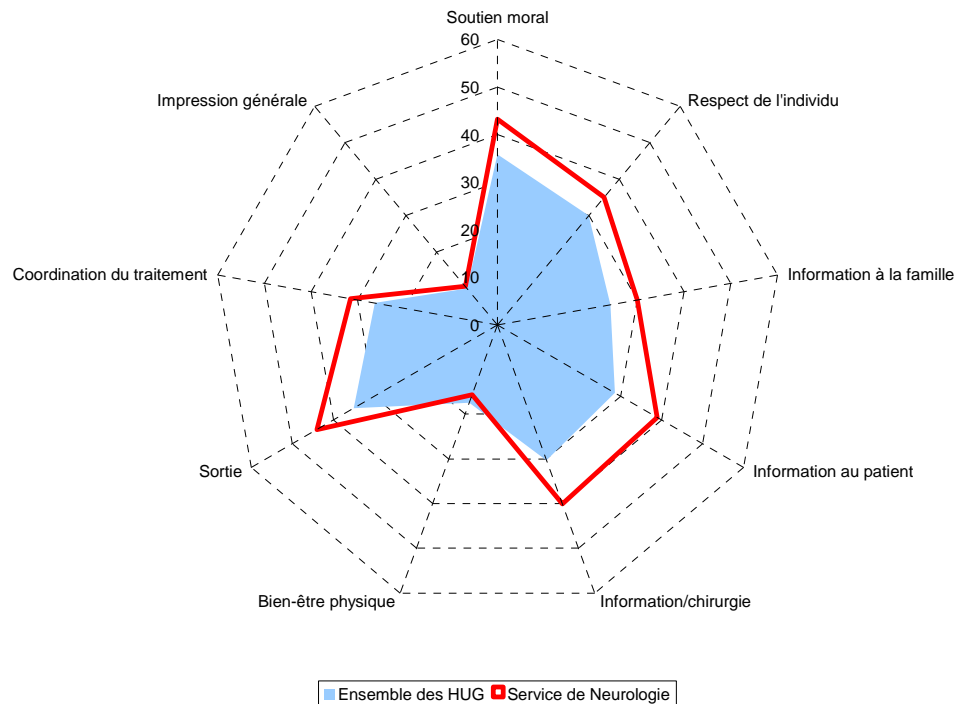
Impression générale

q7. Amabilité du personnel d'admission	8.0 (50)	4.8 (250)	ns
q13. Amabilité des médecins	4.0 (50)	3.2 (250)	ns
q14. Disponibilité des médecins	18.0 (50)	10.8 (250)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	6.0 (50)	2.0 (250)	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	8.0 (50)	6.4 (250)	ns

q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	8.0 (50)	6.8 (250)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	16.0 (50)	22.4 (250)	0.026
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	2.0 (50)	4.0 (250)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	30.0 (50)	29.6 (250)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service de Neurologie à l'ensemble des HUG



On note des valeurs problématiques plus élevées que la moyenne HUG au niveau des dimensions suivantes « soutien moral », « respect de l'individu », « information famille », « information patient », « information chirurgie », « sortie », et « coordination du traitement ».

Trois items enregistrent des différences statistiquement significatives depuis 2001, tous dans le sens d'une amélioration:

- q31 (respect de l'individu) « Traité avec respect et dignité » passe de 15,3% en 2001 à 22,9% en 2002 et à 14% de valeurs problématiques en 2008.
- q29 (information au patient) « Explication des résultats d'exams de manière claire » s'améliore de 51,9% en 2001 à 38% en 2008.
- q71 (impression générale) « Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité » passe de 26,9% en 2001 à 16% en 2008.

**Service d'Ophtalmologie
Département des Neurosciences Cliniques**

**% valeurs problématiques
(N valides)**
2008 **2001 à 2007** **Valeur
p***

Soutien moral

q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	10.5 (38)	24.5 (274)	0.011
q11. Confiance en vos médecins	15.8 (38)	26.3 (274)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	29.0 (38)	23.7 (274)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	39.5 (38)	32.5 (274)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	5.3 (38)	23.0 (274)	ns

Respect de l'individu

q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	31.6 (38)	27.0 (274)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	10.5 (38)	13.5 (274)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	47.4 (38)	69.0 (274)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	7.9 (38)	5.1 (274)	ns

Information à la famille, aux proches

q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	21.0 (38)	29.6 (274)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	5.3 (38)	9.5 (274)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	18.4 (38)	17.5 (274)	ns

Information au patient

q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	45.5 (11)	50.7 (77)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	15.8 (38)	13.5 (274)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	10.5 (38)	25.9 (274)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	29.0 (38)	26.3 (274)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	15.8 (38)	35.4 (274)	0.002

Information spécifique en chirurgie

q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	16.7 (36)	24.7 (219)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	5.6 (36)	16.4 (219)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	41.7 (36)	42.5 (219)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	33.3 (36)	47.0 (219)	ns

Bien-être physique

q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	15.8 (38)	16.4 (274)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	7.9 (38)	4.0 (274)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	18.2 (11)	12.1 (66)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	20.0 (15)	19.6 (92)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	6.7 (15)	8.7 (92)	ns

Organisation de la sortie

q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	18.4 (38)	12.0 (274)	ns
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	26.3 (38)	27.7 (274)	ns
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	31.6 (38)	34.7 (274)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	29.0 (38)	43.4 (274)	0.022

Coordination du traitement

q2. Organisation des soins aux urgences	27.3 (11)	32.5 (77)	ns
q4. Déroulement de l'admission	23.7 (38)	23.34 (274)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	29.0 (38)	24.8 (274)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	0.0 (38)	7.7 (274)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	13.2 (38)	13.9 (274)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	44.7 (38)	36.9 (274)	ns

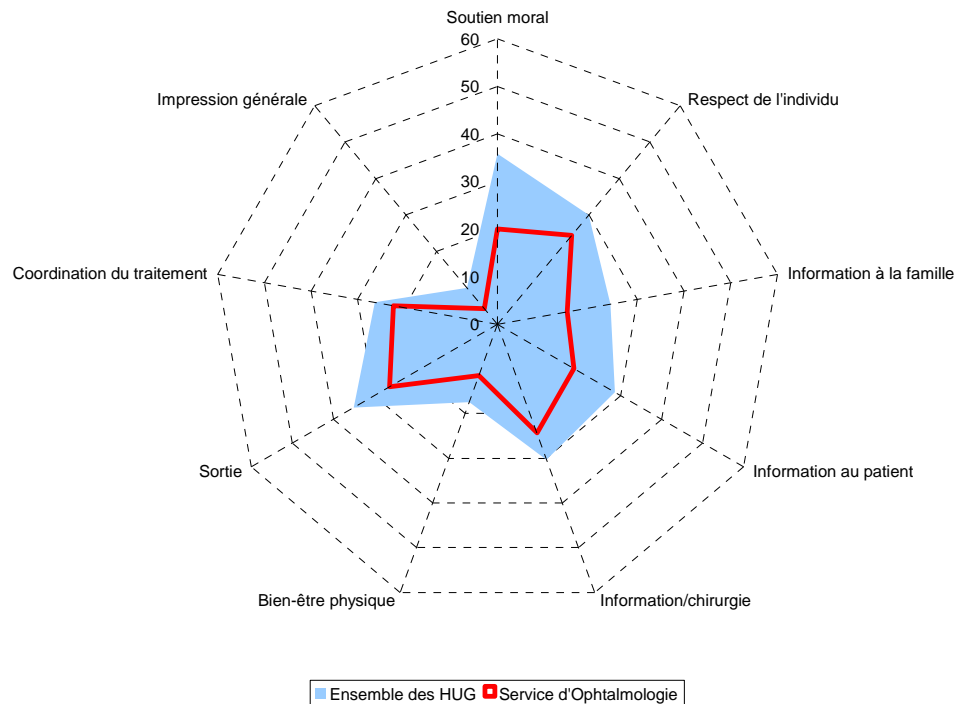
Impression générale

q7. Amabilité du personnel d'admission	5.3 (38)	1.8 (274)	ns
q13. Amabilité des médecins	0.0 (38)	2.6 (274)	ns
q14. Disponibilité des médecins	0.0 (38)	11.0 (274)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	2.6 (38)	2.6 (274)	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	5.3 (38)	2.6 (274)	ns

q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	2.6 (38)	3.7 (274)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	13.2 (38)	13.9 (274)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	0.0 (38)	2.9 (274)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	18.4 (38)	27.0 (274)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service d'Ophthalmologie à l'ensemble des HUG



On note des scores meilleurs pour toutes les dimensions de satisfaction par rapport aux scores moyennes de l'établissement.

Trois items enregistrent des différences statistiquement significatives depuis 2001, tous dans le sens d'une amélioration :

- q10 (soutien moral) « Si inquiétudes, facile d'en parler avec les médecins » qui s'améliore de 40,7% valeurs problématiques en 2001 à 10,5% en 2008.
- q29 (information patient) « Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement les résultats d'examens » qui s'améliore également de 50% de valeurs problématiques en 2001, à 15,8% en 2008.
- q62 (information patient) « Quand reprendre les activités » qui s'améliore également de 46% de valeurs problématiques en 2001 à 29% en 2008.

**Service d'ORL et chirurgie cervico-faciale
Département des Neurosciences Cliniques**

**% valeurs problématiques
(N valides)**

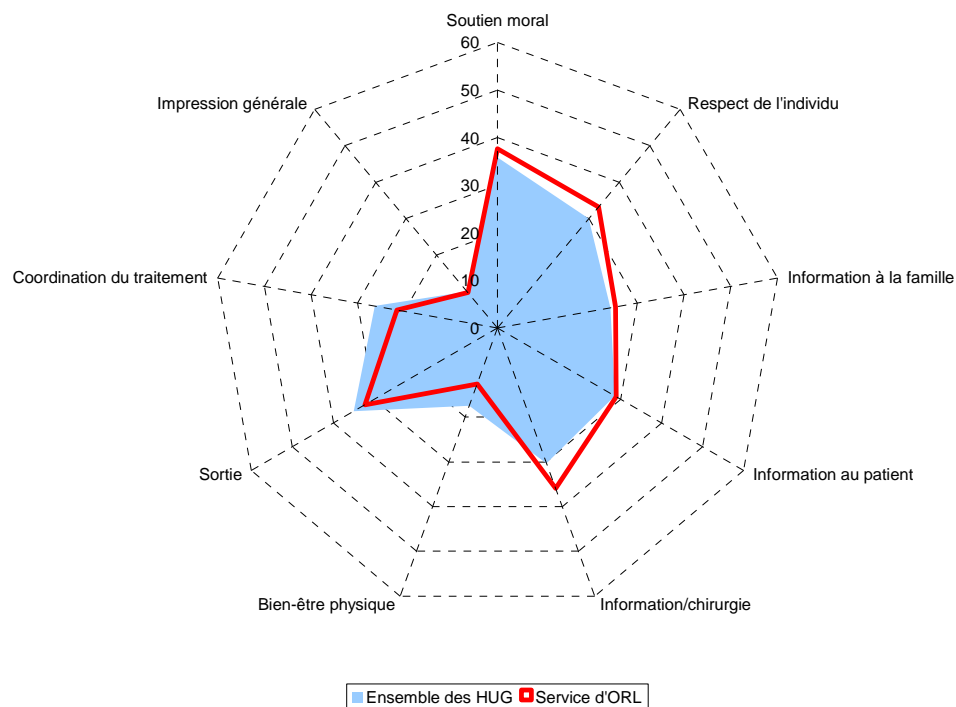
**Valeur
p***

	2008	2001 à 2007	
Soutien moral			
q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	31.0 (58)	23.8 (223)	ns
q11. Confiance en vos médecins	43.1 (58)	34.5 (223)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	34.5 (58)	21.1 (223)	ns
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	41.4 (58)	35.9 (223)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	37.9 (58)	25.1 (223)	ns
Respect de l'individu			
q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	32.8 (58)	18.8 (223)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	12.1 (58)	12.1 (223)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	65.5 (58)	59.6 (223)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	22.4 (58)	12.1 (223)	ns
Information à la famille, aux proches			
q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	36.2 (58)	29.6 (223)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	12.1 (58)	10.3 (223)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	27.6 (58)	21.1 (223)	ns
Information au patient			
q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	35.7 (14)	48.4 (62)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	20.7 (58)	12.1 (223)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	22.4 (58)	22.9 (223)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	41.4 (58)	24.7 (223)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	31.0 (58)	33.6 (223)	ns
Information spécifique en chirurgie			
q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	22.9 (48)	20.7 (164)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	27.1 (48)	16.5 (164)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	37.5 (48)	44.5 (164)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	56.2 (48)	45.1 (164)	ns
Bien-être physique			
q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	22.4 (58)	21.1 (223)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	1.7 (58)	4.9 (223)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	8.3 (24)	11.1 (81)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	20.0 (35)	20.7 (121)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	14.3 (35)	11.6 (121)	ns
Organisation de la sortie			
q59 Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	27.6 (58)	13.9 (223)	0.052
q60 Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	36.2 (58)	27.4 (223)	0.019
q61 Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	31.0 (58)	37.7 (223)	ns
q62 Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	34.5 (58)	30.9 (223)	ns
Coordination du traitement			
q2. Organisation des soins aux urgences	42.9 (14)	37.1 (62)	ns
q4. Déroulement de l'admission	20.7 (58)	20.2 (223)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	27.6 (58)	22.4 (223)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	1.7 (58)	4.9 (223)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	22.4 (58)	16.6 (223)	ns
q30 Examens/interventions prévus effectués à l'heure	32.8 (58)	33.6 (223)	ns
Impression générale			
q7. Amabilité du personnel d'admission	1.7 (58)	3.6 (223)	ns
q13. Amabilité des médecins	5.2 (58)	2.7 (223)	ns
q14. Disponibilité des médecins	17.2 (58)	15.7 (223)	ns
q20 Amabilité des infirmier(ère)s	1.7 (58)	4.0 (223)	ns
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	8.6 (58)	5.8 (223)	ns

q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	8.6 (58)	8.5 (223)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	20.7 (58)	17.5 (223)	ns
q72 Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	1.7 (58)	3.6 (223)	ns
q73 Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	32.8 (58)	26.0 (223)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service d'ORL et la chirurgie cervico-faciale à l'ensemble des HUG



Ce service obtient des valeurs problématiques 2008 légèrement plus élevés que la moyenne HUG dans les dimensions de « information en chirurgie », « information au patient », « information à la famille », « respect de l'individu » et « soutien moral ». A l'inverse, les scores dans les dimensions « sortie », « coordination du traitement » et « bien-être physique » sont meilleurs que la moyenne des HUG.

Notons une aggravation significative au niveau de l'item suivant:

- q60 (sortie) « Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller » qui s'aggrave de 22,9% de valeurs problématiques en 2001 à 36,2% en 2008.

Service de Dermatologie et Vénérologie**Département de Médecine génétique et de Laboratoire**% valeurs problématiques
(N valides)

Valeur

2008

2001 à 2007

p*

Soutien moral

q10. Si inquiétudes, facile d'en parler avec médecins	44.0 (25)	20.4 (103)	ns
q11. Confiance en vos médecins	40.0 (25)	40.8 (103)	ns
q17 Si inquiétudes, facile d'en parler avec infirmier(ère)s	48.0 (25)	33.0 (103)	0.043
q18 Confiance en vos infirmier(ère)s	36.0 (25)	37.9 (103)	ns
q26 Facile de trouver quelqu'un pour parler de vos soucis	44.0 (25)	35.0 (103)	ns

Respect de l'individu

q12. Médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	32.0 (25)	46.6 (103)	ns
q19 Infirmier(ère)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là	24.0 (25)	20.4 (103)	ns
q23 Mot à dire sur le traitement	76.0 (25)	65.0 (103)	ns
q31. Traité avec respect et dignité	8.0 (25)	6.8 (103)	ns

Information à la famille, aux proches

q24. Famille/proches ont eu l'occasion de parler à votre médecin	44.0 (25)	32.0 (103)	ns
q25. Infos suffisantes sur votre santé/traitement à la famille/proches	12.0 (25)	7.8 (103)	ns
q63 Infos suffisantes pour votre rétablissement à la famille/proches	36.0 (25)	17.5 (103)	ns

Information au patient

q3. Aux urgences reçu informations sur l'état de santé et traitement	77.8 (9)	46.5 (43)	ns
q6. Si attente, vous a-t-on expliqué pourquoi	20.0 (25)	15.5 (103)	ns
q9. Si questions importantes, médecins ont répondu clairement	32.0 (25)	26.2 (103)	ns
q16. Si questions importantes, infirmier(ère)s ont répondu clairement	36.0 (25)	35.9 (103)	ns
q29. Médecins/infirm. ont expliqué les résultats d'examens clairement	44.0 (25)	44.7 (103)	ns

Information spécifique en chirurgie

q52 Chirurgien a expliqué clairement l'utilité /risques de l'opération	100 (2)	11.1 (27)	ns
q53 Chirurgien/méd. a répondu clairement aux questions sur l'opération	100 (2)	11.1 (27)	ns
q54 Médecins/infirmier(ère)s ont expliqué clairement le postopératoire	50.0 (2)	29.6 (27)	ns
q55 Vous a-t-on expliqué clairement comment s'est déroulée l'opération	100 (2)	33.3 (27)	ns

Bien-être physique

q27. Si besoin d'aide pour manger, se laver, etc. – obtenue en temps voulu	20.0 (25)	19.4 (103)	ns
q28. Temps écoulé après avoir sonné pour recevoir de l'aide	8.0 (25)	6.8 (103)	ns
q46 Temps écoulé pour qu'on vous apporte l'antalgique demandé	22.2 (9)	22.2 (27)	ns
q47 Personnel a fait tout son possible pour calmer les douleurs	18.2 (11)	31.0 (42)	ns
q48 Reçu assez d'antalgique durant le séjour	0.0 (11)	7.1 (42)	ns

Organisation de la sortie

q59. Membre de l'équipe vous a expliqué pourquoi suivre votre traitement	4.0 (25)	16.5 (103)	ns
q60. Prévenu des effets indésirables des médicaments à surveiller	20.0 (25)	30.1 (103)	ns
q61. Membre de l'équipe vous a expliqué les signes d'alerte à surveiller	48.0 (25)	46.6 (103)	ns
q62. Membre de l'équipe vous a dit quand reprendre vos activités	32.0 (25)	33.9 (103)	ns

Coordination du traitement

q2. Organisation des soins aux urgences	33.3 (9)	34.9 (43)	ns
q4. Déroulement de l'admission	20.0 (25)	22.3 (103)	ns
q5. Attente sans raison apparente lors de l'admission	24.0 (25)	25.2 (103)	ns
q8. Aviez-vous un médecin responsable de votre suivi durant le séjour	4.0 (25)	5.8 (103)	ns
q22. Informations contradictoires par médecins /infirmier(ère)s	28.0 (25)	17.5 (103)	ns
q30. Examens/interventions prévus effectués à l'heure	32.0 (25)	35.9 (103)	ns

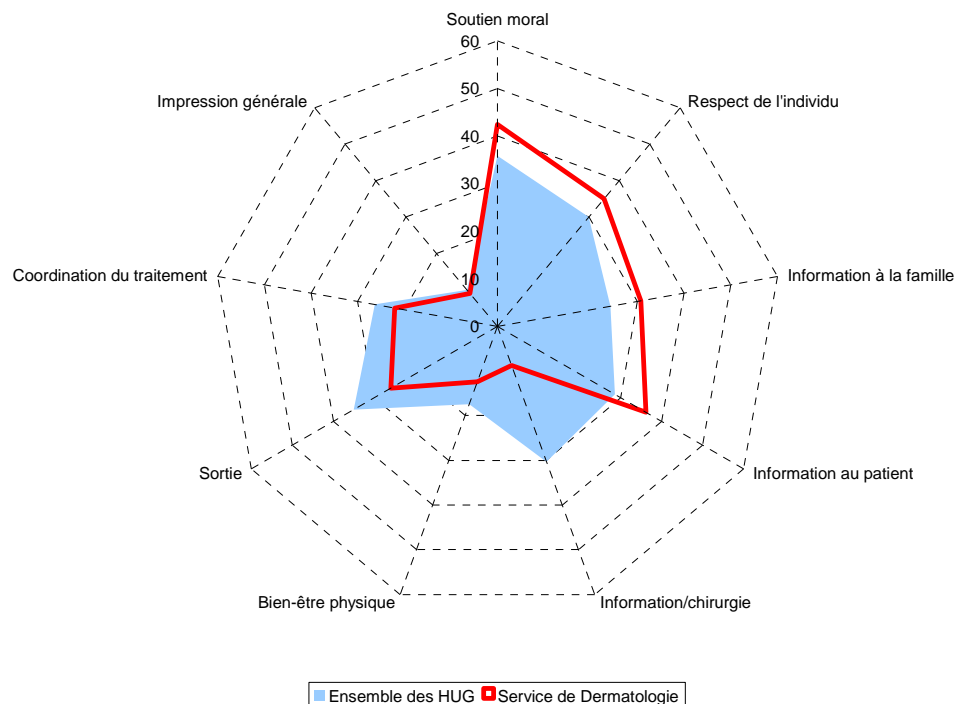
Impression générale

q7. Amabilité du personnel d'admission	0.0 (25)	1.9 (103)	ns
q13. Amabilité des médecins	4.0 (25)	1.0 (103)	ns
q14. Disponibilité des médecins	16.0 (25)	9.7 (103)	ns
q20. Amabilité des infirmier(ère)s	8.0 (25)	1.0 (103)	0.026
q21. Disponibilité des infirmier(ère)s	16.0 (25)	5.8 (103)	ns

q70 Collaboration médecins / infirmier(ère)	4.0 (25)	3.8 (103)	ns
q71 Sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité	16.0 (25)	14.6 (103)	ns
q72. Avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital	0.0 (25)	2.9 (103)	0.027
q73. Recommanderiez-vous cet hôpital à vos amis/proches	24.0 (25)	27.2 (103)	ns

* Test de tendance linéaire entre les valeurs de 2001, 2002, 2004, 2005, 2007 et 2008 – ns : non significatif ($p > 0.05$)

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction en 2008 Comparaison entre le Service de Dermatologie à l'ensemble des HUG



On relève moins de valeurs problématiques que l'ensemble des HUG dans les dimensions « coordination du traitement », « bien-être physique » et « sortie » et plus de valeurs problématiques que la moyenne des HUG au niveau du « soutien moral », « respect de l'individu », « l'information à la famille » et « information au patient ».

Au niveau des items individuels relevons un changement significatif aux niveaux des questions suivantes:

- q17 (soutien moral) « si inquiétudes, facile d'en parler avec les infirmier(ère)s » qui s'aggrave de 25,9% de valeurs problématiques en 2001 à 48% en 2008.
- q72 (impression générale) « avis sur l'ensemble des soins reçus à l'hôpital » qui s'améliore de 11,1% de valeurs problématiques en 2001 à 0% en 2008.

4. Analyses des questions additionnelles

4.1 Soignants référents

Les patients ont été interrogés à propos de la « carte de référent » depuis 2005, année qui suit sa mise en place. Cette carte indique les noms du médecin et de l'infirmière responsables du suivi au cours de l'hospitalisation.

Tableau 12. Distribution des réponses concernant les soignants référents & Comparaison entre 2005, 2007 et 2008

SOIGNANTS REFERENTS	(N) % des répondants			Valeur p
	2005	2007	2008	
Avez-vous reçu une carte indiquant les noms du médecin et de l'infirmier(e) responsables de votre suivi?	(1366)	(1566)	(1445)	
Oui	19.4	20.9	26.5	<0.001*
Non	67.9	68.7	61.8	
Je ne sais pas	12.7	10.4	11.7	
Que pensez-vous de l'utilité d'une telle carte ?	(1355)	(1559)	(1445)	
Très utile	71.7	74.3	75.8	0.01
Moyennement utile	21.9	19.0	19.5	
Inutile	6.4	6.7	4.8	
Un médecin était-il responsable de votre suivi? **	(1325)	(1602)	(1464)	
Oui	75.5	73.6	73.0	0.01***
Non	14.0	9.9	10.7	
Je ne suis pas sûr(e)	10.6	16.5	16.3	
Un(e) infirmier(e) était-il (elle) responsable de votre suivi?	(1303)	(1590)	(1462)	
Oui	47.4	51.5	55.1	<0.001***
Non	33.2	20.7	19.9	
Je ne suis pas sûr(e)	19.3	27.8	25.0	

*test de trend en considérant les réponses « je ne sais pas » comme valeurs manquantes

** Item original du questionnaire Picker

*** test de trend selon algorithme Picker

Depuis 2005, il y a une amélioration statistiquement significative concernant la remise de la carte mais qui ne serait remise que chez environ un quart des patients. Il est à noter que les patients trouvent la remise d'une telle carte de plus en plus utile.

L'identification par le patient du médecin responsable du suivi est à 73% en 2008, avec une diminution des réponses négatives et une augmentation des réponses de type « Je ne suis pas sûr(e) ». En ce qui concerne les réponses à la question « un(e) infirmier(e) était-il (elle) responsable de votre suivi », de plus en plus de patients répondent par l'affirmative.

4.2 Port du bracelet d'identification

Tableau 13. Réponses concernant le bracelet d'identification & Comparaison entre 2007 et 2008

BRACELET D'IDENTIFICATION	(N) % des répondants		Valeur de p
	2007	2008	
Durant votre séjour à l'hôpital, vous a-t-on fait porter un bracelet qui permette de vous identifier à tout moment ?	(1555)	(1441)	
Oui, durant tout le séjour	74.8	79.3	
Oui, durant une partie du séjour	8.9	6.7	0.01
Non	16.3	14.0	

En ce qui concerne le port d'un bracelet d'identification, 79,3% déclarent l'avoir porté durant tout le séjour, résultat en amélioration significative depuis 2007.

4.3 Planification d'une intervention chirurgicale

En plus des questions liées directement à la chirurgie, les participants à l'enquête 2008 ont été interrogés au sujet de la planification de leur intervention chirurgicale et des délais d'attente.

Tableau 14. Réponses concernant la planification d'une intervention chirurgicale & Comparaison de 2001 à 2008

INTERVENTION CHIRURGICALE	(N) % des répondants						Valeur p
	2001	2002	2004	2005	2007	2008	
Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ? *	(1361)	(1294)	(1364)	(1324)	(1511)	(1322)	
Oui	58.6	55.1	61.3	61.0	59.2	59.4	
Non	40.9	44.4	37.6	38.3	39.4	39.3	ns**
Je ne sais pas	0.5	0.5	1.1	0.8	1.4	1.4	

* Item original du questionnaire Picker

**test de tendance linéaire

PLANIFICATION D'UNE INTERVENTION CHIRURGICALE	(N) % des répondants		Valeur p
	2007	2008	
Votre opération chirurgicale était-elle planifiée avant votre admission à l'hôpital ?	(949)	(804)	
Oui	68.7	72.5	ns
Non	31.3	27.5	
Combien de temps s'est-il passé entre la décision de vous faire opérer et l'opération elle-même ?*	(632)	(568)	
Moins d'un mois	47.0	41.0	
Entre un et six mois	45.6	48.6	0.015
Plus de six mois	7.4	10.4	

*Analyse limitées aux personnes répondant « oui » à la question « votre opération chirurgicale était-elle planifiée avant votre admission à l'hôpital »

72,5 % des patients ayant subi une intervention chirurgicale rapportent que cette dernière était planifiée avant leur admission. Parmi ces derniers, 10,4 % ont attendu plus de six mois, 48,6% ont attendu entre un et six mois et 45,4% moins d'un mois. Notons une aggravation statistiquement significative des délais d'attente rapportés par les patients depuis 2007.

4.4 Hôtellerie

Tableau 15. Réponses concernant les prestations hôtelières & Comparaison de 2004 à 2008

PRESTATIONS HOTELLIERES	(N) % des répondants			Valeur p
	2004	2005	2008	
Comment jugez-vous la propreté de votre literie ?	(1450)	(1413)	(1458)	
Totalement propre	89.9	89.7	89.9	
Propre en partie	9.4	9.8	10.0	ns
Pas du tout propre	0.8	0.5	0.1	
Comment jugez-vous la propreté des sanitaires ?	(1441)	(1408)	(1449)	
Totalement propre	64.0	68.8	67.3	
Propre en partie	29.6	25.7	28.8	0.032
Pas du tout propre	6.5	5.5	3.9	
Lorsque vous aviez besoin des sanitaires, ils étaient...	(1432)	(1393)	(1451)	
Toujours disponibles	53.8	54.8	54.9	
Souvent disponibles	40.9	40.3	42.3	ns
Rarement disponibles	5.3	4.9	2.9	
Globalement, comment avez-vous trouvé les aspects hôteliers de votre séjour à l'hôpital ?	(1442)	(1398)	(1458)	
Mauvais	0.8	1.0	1.2	
Médiocres	6.1	6.4	4.9	0.004
Bons	49.9	49.1	46.2	
Très bons	32.7	32.3	34.2	
Excellents	10.5	11.2	13.5	

Globalement nous notons que la propreté de la literie est jugée excellente et reste semblable depuis 2004. Notons également une tendance à l'amélioration en ce qui concerne la propreté des sanitaires avec une baisse significative des réponses « pas du tout propre » (de 6,5% en 2004 à 3,9% en 2008). Toutefois seulement 67,3% des sanitaires sont jugés « totalement propre » en 2008. La disponibilité des sanitaires reste bonne avec 97,2% des patients les trouvant « toujours disponibles » ou « souvent disponibles ».

Dans l'ensemble, 93,9% des patients trouvent les aspects hôteliers de leur séjour « bons » à « excellents », résultat en amélioration significative depuis 2004.

4.5 Menus à choix

Depuis fin 2008, le menu à choix a été introduit dans tous les départements des HUG hormis le département de psychiatrie. Le tableau ci-dessous détaille les réponses aux questions sur le choix des menus en excluant les patients du département de psychiatrie.

Tableau 16. Réponses concernant le choix des menus pour l'année 2008

CHOIX DES MENUS	(N)	% des répondants
Vous a-t-on informés sur le choix possible des plats ?	(1370)	
Oui, tout à fait	857	62.6
Oui, en partie	230	16.8
Non	283	20.7
Quelle importance accordez-vous au fait d'avoir pu choisir vos plats ?	(1305)	
Très important	641	49.1
Assez important	420	32.2
Peu important	172	13.2
Pas du tout important	72	5.5
Avez-vous reçu les repas que vous aviez commandés ?	(1243)	
Toujours	654	52.6
Très souvent	174	14.0
Souvent	104	8.4
Parfois	72	5.8
Jamais	35	2.8
Sans opinion	204	16.4

Pour ce qui est de l'information du choix des plats depuis l'introduction du logiciel WinRest®, 20,7% des patients disent ne pas avoir été informés du menu à choix. La majorité des patients (81,3%) répondent que choisir son plat est « très important » ou « assez important » et 75% ont souvent, très souvent ou toujours reçu les repas qu'il avait commandés.

Tableau 17. Réponses concernant le choix des menus pour l'année 2008 (suite)

CHOIX DES MENUS	(N) % des répondants		
	Matin	Midi	Soir
Est-ce que le choix offert vous a paru suffisant ?	(1254)	(1255)	(1254)
Toujours	56.5	44.5	44.1
Très souvent	11.6	16.6	15.3
Souvent	10.8	17.1	17.2
Parfois	7.0	8.3	9.3
Jamais	4.6	3.3	3.6
Sans opinion	9.7	10.2	10.5
Les repas servis ont-ils été à votre goût ?	(1302)	(1300)	(1314)
Toujours	54.2	29.5	29.1
Très souvent	15.1	18.7	18.2
Souvent	14.5	23.2	22.5
Parfois	7.7	17.9	18.9
Jamais	3.3	4.8	5.1
Sans opinion	5.3	5.9	6.2

En ce qui concerne le choix du menu entre 78,9% (matin) et 76,6%(soir) des patients ont trouvé que le choix était souvent, très souvent ou toujours suffisant. Toutefois, seulement 69,8% des patients ont trouvé que les repas servis étaient à leur goût le soir et 71.4% à midi (combinaison des réponses « toujours », « très souvent » et « souvent ») contre 83,8% le matin.

4.6 Transports internes des patients

Tableau 18. Réponses concernant les transports internes en 2008

TRANSPORTS INTERNES	(N)	% des répondants ayant eu un transport interne
Que pensez-vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre déplacement ?		
Etait-elle plutôt...	(1291)	
Mauvaise	6	0.5
Médiocre	26	2.0
Bonne	449	34.8
Très bonne	471	36.5
Excellente	339	26.3
Je n'ai pas eu de transports internes*	161	-

* réponse exclue de l'analyse

Au niveau de l'amabilité du personnel s'occupant des déplacements, une majorité de patients (97.6%) estime qu'elle était « bonne », « très bonne » ou « excellente » (analyse après exclusion des patients n'ayant pas eu de transports internes). Ce taux est comparable aux taux de satisfaction obtenus pour l'amabilité du personnel médical (96,1%) ou infirmier (95,1%).

4.7 Organisation de la sortie

Tableau 19. Réponses concernant l'organisation de la sortie avec comparaison entre 2007 et 2008

ORGANISATION DE LA SORTIE	(N) % des répondants		Valeur p
	2007	2008	
Comment était organisée votre sortie de l'hôpital ? A votre avis, elle était...	(1569)	(1414)	
Pas du tout organisée	12.6	13.4	
Moyennement organisée	33.7	35.4	ns
Très bien organisée	53.7	51.3	
Vous a-t-on gardé à l'hôpital un ou plusieurs jours de trop, à cause de difficulté(s) dans l'organisation de votre sortie ?	(1559)	(1427)	
Oui, plusieurs jours	6.4	5.5	
Oui, un jour	5.6	5.1	ns
Non	88.1	89.4	
Vous a-t-on gardé à l'hôpital un ou plusieurs jours de trop, uniquement pour attendre un examen ou une intervention ?	(1551)	(1427)	
Oui, plusieurs jours	6.5	5.9	
Oui, un jour	7.5	7.4	ns
Non	86.0	86.8	
Avez-vous trouvé que la durée de votre séjour était adaptée à votre problème de santé et aux soins dont vous aviez besoin ?	(1574)	(1430)	
Oui, elle était bien adaptée	81.4	84.9	
Non, elle était trop courte	10.9	9.0	0.010*
Non, elle était trop longue	7.7	6.2	
Le jour de votre sortie de l'hôpital, aviez-vous retrouvé un état de santé suffisamment bon pour rentrer chez vous ?	(1583)	(1438)	
Oui, tout à fait	57.1	60.8	
Oui, en partie	32.5	32.6	0.002
Non	10.4	6.6	
Avez-vous eu l'impression que, pour faire des économies, l'hôpital ne vous a pas fourni tous les soins dont vous aviez besoin ?	(1542)	(1404)	
Oui, fortement	4.9	5.1	
Oui, un peu	11.3	10.5	ns
Non	83.8	84.3	

* réponses « non, elle était trop courte » et « non elle était trop longue » considérées comme valeurs problématiques

En ce qui concerne l'adéquation de la durée de séjour par rapport au problème de santé et des soins requis, notons une amélioration significative depuis 2007, avec presque 85% des patients la trouvant bien adaptée. On retrouve également une amélioration de l'état de santé à la sortie permettant le retour du patient à domicile.

Une grande majorité de patients (84,3%) n'a pas eu l'impression que, pour faire des économies, l'hôpital ne leur a pas fourni tous les soins dont ils avaient besoin.

Ces questions liées à la sortie seront répétées suite aux modifications de financement prévues des hôpitaux (financement par forfait)

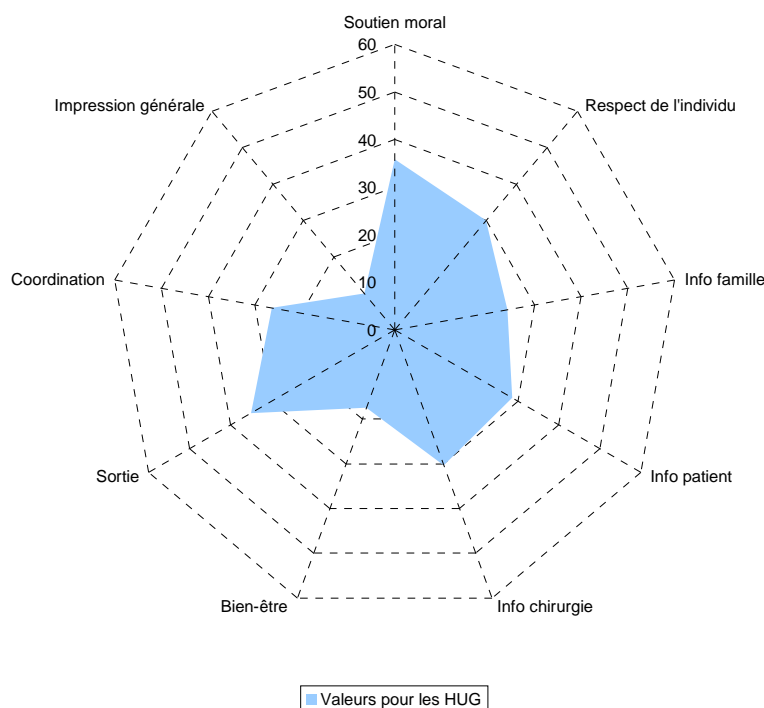
Conclusions

Parmi les 2423 patients sortis des HUG entre le 15 septembre et le 15 octobre 2008 et éligibles pour l'enquête, 1506 ont renvoyé leur questionnaire dûment rempli après 3 envois, soit un **taux de réponse de 62.2%**.

Questionnaire de satisfaction Picker

L'analyse des réponses au questionnaire de satisfaction Picker a mis en évidence plusieurs sources d'insatisfaction des patients. Comme les années précédentes, les dimensions présentant le plus de valeurs problématiques sont le « **soutien moral** » et « **l'organisation de la sortie** », avec des scores de 35,8% et 35% respectivement.

Pourcentages des valeurs problématiques par dimension de satisfaction Score pour l'ensemble des HUG en 2008



Suivent avec des scores de 30% en moyenne, les dimensions « **respect de l'individu** » et « **information spécifique à la chirurgie** ». Les dimensions « **information au patient** », « **coordination du traitement** » et « **information à la famille et aux proches** » viennent ensuite avec des scores de 28,6%, 26,3% et 24,2% respectivement. La dimension « **bien-être physique** » enregistre des scores de 17,4% de valeurs problématiques en 2008.

On note une augmentation statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau des dimensions « **soutien moral** », « **coordination du traitement** » et de « **l'organisation de la sortie** ». Ces dimensions présentant des valeurs problématiques élevées et en aggravation depuis 2004.

Notons une amélioration statistiquement significative des valeurs problématiques au niveau de l'item « avant l'opération, est ce que le chirurgien vous a expliqué clairement l'utilité et les risques de l'opération ? ». Ce résultat est certainement à inscrire dans le contexte des efforts menés ces dernières années dans ce domaine avec des démarches ciblées sur l'information préopératoire.

La dimension « **impression générale** » reste bonne avec 10% de valeurs problématiques. 97% des patients estiment avoir reçu des soins « bon » à « excellent ». Toutefois, seul 69% des patients recommanderaient cet hôpital à leurs amis ou à leurs familles et 20% des patients n'ont pas eu « le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité » (question additionnelle à Picker), résultat stable depuis 2001.

Questions additionnelles

Les questions additionnelles sur la carte de référent montrent une amélioration de son utilisation même si elle n'est distribuée qu'une fois sur quatre. A noter qu'une grande majorité de patients trouve le principe de cette carte très utile (75,8%).

Les délais d'attente pour une intervention chirurgicale planifiée sont en augmentation, près de un patient sur deux attend entre un et six mois.

En ce qui concerne les aspects hôteliers dans leur globalité, de plus en plus de patients sont satisfaits (93,9%) et une plus grande proportion des patients rapportent trouver les sanitaires propres (96,1% totalement ou propre en partie). A propos des « menus à choix » 1 patient sur 5 indique n'avoir pas été informé de cette possibilité malgré le déploiement du logiciel WinRest® dans tout l'établissement. Une analyse plus approfondie par service, suivie d'une discussion des résultats avec le personnel soignant permettrait probablement de mieux comprendre les causes.

Cette année nous avons complété le questionnaire avec une question sur l'amabilité du personnel s'occupant des déplacements. Une grande majorité des patients (97,6%) ont

estimé qu'elle était « bonne » à « excellente », résultat par ailleurs comparable aux scores du personnel médico-infirmier.

Enfin, concernant l'organisation de la sortie, même si la majorité des patients la trouve « très bien organisée », un patient sur 3 la trouve « moyennement organisée » et 13,4% « pas du tout organisée ». La durée de séjour est jugée adéquate dans la grande majorité des cas (84,9%) et seul 10,6% des répondants indiquent être restés un ou plusieurs jours de trop à l'hôpital en raison de difficultés dans l'organisation de la sortie. Le jour de la sortie, la majorité des patients estime avoir retrouvé un état de santé suffisamment bon pour rentrer à la maison, résultat en amélioration statistiquement significative depuis 2007. Une grande majorité de patients (84,3%) estime que l'hôpital leur a fourni les soins dont ils avaient besoin sans restriction pour des raisons d'économies.

La prochaine enquête est prévue au printemps 2010.

MEDECINS

8. Est-ce qu'un médecin était responsable de votre suivi au cours de votre hospitalisation ?

Oui1

Non2

Je ne suis pas sûr(e)3

9. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) médecin, vous a-t-il (elle) répondu clairement ?

Oui, toujours.....1

Oui, parfois2

Non3

Je n'ai pas posé de questions4

10. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un médecin ?

Oui, toujours.....1

Oui, parfois2

Non, jamais3

Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte4

11. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les médecins qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?

Oui, totalement.....1

Oui, assez2

Non3

12. Est-il arrivé que les médecins parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

Oui, souvent.....1

Oui, parfois2

Non3

13. Que pensez-vous de l'amabilité des médecins qui se sont occupés de vous ?
Était-elle plutôt ...

Mauvaise1

Médiocre2

Bonne.....3

Très bonne.....4

Excellente5

14. Comment jugez-vous la disponibilité des médecins qui se sont occupés de vous ?

Était-elle plutôt ...

Mauvaise.....1

Médiocre2

Bonne.....3

Très bonne4

Excellente.....5

INFIRMIERES

15. Est-ce qu'un(e) infirmier(e) était responsable de votre suivi au cours de votre hospitalisation ?

Oui1

Non2

Je ne suis pas sûr(e)3

16. Quand vous avez posé des questions importantes à un(e) infirmier(e), vous a-t-il (elle) répondu clairement ?

Oui, toujours.....1

Oui, parfois2

Non3

Je n'ai pas eu de questions4

17. Si votre état de santé ou votre traitement vous ont donné des inquiétudes ou des craintes, est-ce que vous avez pu en parler avec un(e) infirmier(e) ?

Oui, toujours.....1

Oui, parfois2

Non, jamais3

Je n'ai eu ni inquiétude ni crainte4

18. Est-ce que vous aviez totalement confiance dans les infirmier(e)s qui vous ont soigné(e) à l'hôpital ?

Oui, totalement.....1

Oui, assez2

Non3

19. Est-il arrivé que les infirmier(e)s parlent devant vous comme si vous n'étiez pas là ?

Oui, souvent1

Oui, parfois2

Non3

20. **Que pensez-vous de l'amabilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous ? Etait-elle plutôt ...**

- Mauvaise1
Médiocre2
Bonne3
Très bonne.....4
Excellente5

21. **Comment jugez-vous la disponibilité des infirmier(e)s qui se sont occupé(e)s de vous? Etait-elle plutôt..**

- Mauvaise1
Médiocre2
Bonne3
Très bonne.....4
Excellente5

PERSONNEL DE L'HOPITAL

22. **Est-il arrivé, au cours de votre séjour, qu'un médecin ou un(e) infirmier(e) vous dise une chose, et qu'un autre médecin ou un(e) autre infirmier(e), quelque chose de complètement différent ?**

- Oui, souvent1
Oui, parfois2
Non3

23. **Avez-vous eu votre mot à dire sur votre traitement ?**

- Oui, tout à fait1
Oui, un peu2
Non3

24. **Pendant votre séjour à l'hôpital, votre famille ou vos proches ont-ils eu l'occasion de parler aux médecins qui s'occupaient de vous ?**

- Oui, suffisamment1
Oui, un peu2
Non3
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués4
Ma famille ou mes proches n'ont pas souhaité/eu besoin de parler5

25. **A-t-on donné suffisamment d'informations sur votre problème de santé ou votre traitement, à votre famille ou à vos proches ?**

- Pas suffisamment.....1
Suffisamment.....2
Trop d'informations3
Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués4
Ma famille ou mes proche n'ont pas voulu d'informations.....5

26. **Est-ce qu'il vous a été facile de trouver, parmi le personnel de l'hôpital, quelqu'un à qui parler de vos soucis ?**

- Oui, tout à fait1
Oui, en partie2
Non3
Je n'ai pas voulu discuter/ je n'avais pas de préoccupations.....4

27. **Lorsque vous aviez besoin d'aide pour manger, vous laver ou aller aux toilettes, est-ce que vous l'avez obtenue en temps voulu ?**

- Oui, toujours.....1
Oui, dans l'ensemble2
Non3
Je n'ai pas eu besoin d'aide.....4

28. **En moyenne, combien de temps après avoir sonné avez-vous reçu l'aide dont vous aviez besoin ?**

- 0 minute/tout de suite1
1-5 minutes2
6-10 minutes3
10-15 minutes4
16-30 minutes5
Plus de 30 minutes.....6
Je n'ai jamais sonné.....7
Je n'ai jamais reçu d'aide après avoir sonné ...8

29. **Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué les résultats de vos principaux examens d'une façon qui vous a paru claire ?**

- Oui, tout à fait1
Oui, en partie.....2
Non3
Je n'ai pas eu d'examens.....4

30. Est-ce que les examens et interventions prévus d'avance ont été effectués à l'heure ?

- Oui, toujours.....1
Oui, parfois2
Non3
Je n'ai pas eu d'examens/interventions4

31. Avez-vous eu le sentiment, pendant votre séjour à l'hôpital, qu'on vous a traité avec respect et qu'on a préservé votre dignité ?

- Oui, toujours.....1
Oui, parfois2
Non3

TRANSPORTS INTERNES

32. Que pensez-vous de l'amabilité du personnel qui s'est occupé de votre déplacement ? Etait-elle plutôt...

- Mauvaise1
Médiocre.....2
Bonne3
Très bonne.....4
Excellente5
Je n'ai pas eu de transports internes.....6

HOTELLERIE

33. Vous a-t-on informé sur le choix possible des plats ?

- Oui, tout à fait.....1
Oui, en partie2
Non3

34. Quelle importance accordez-vous au fait d'avoir pu choisir vos plats ?

- Très important.....1
Assez important2
Peu important.....3
Pas du tout important4

35. Est-ce que le choix offert vous a paru suffisant? (Veuillez s.v.p. cocher une case pour chaque repas)

- | | Matin | Midi | Soir |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Toujours..... | 1a <input type="checkbox"/> | 1b <input type="checkbox"/> | 1c <input type="checkbox"/> |
| Très souvent..... | 2a <input type="checkbox"/> | 2b <input type="checkbox"/> | 2c <input type="checkbox"/> |
| Souvent..... | 3a <input type="checkbox"/> | 3b <input type="checkbox"/> | 3c <input type="checkbox"/> |
| Parfois..... | 4a <input type="checkbox"/> | 4b <input type="checkbox"/> | 4c <input type="checkbox"/> |
| Jamais..... | 5a <input type="checkbox"/> | 5b <input type="checkbox"/> | 5c <input type="checkbox"/> |
| Sans opinion..... | 6a <input type="checkbox"/> | 6b <input type="checkbox"/> | 6c <input type="checkbox"/> |

36. Avez-vous reçu les repas que vous aviez commandés ?

- Toujours.....1
Très souvent2
Souvent3
Parfois4
Jamais.....5
Sans opinion.....6

37. Les repas servis ont-ils été à votre goût ? (Veuillez s.v.p. cocher une case pour chaque repas)

- | | Matin | Midi | Soir |
|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Toujours..... | 1a <input type="checkbox"/> | 1b <input type="checkbox"/> | 1c <input type="checkbox"/> |
| Très souvent..... | 2a <input type="checkbox"/> | 2b <input type="checkbox"/> | 2c <input type="checkbox"/> |
| Souvent..... | 3a <input type="checkbox"/> | 3b <input type="checkbox"/> | 3c <input type="checkbox"/> |
| Parfois..... | 4a <input type="checkbox"/> | 4b <input type="checkbox"/> | 4c <input type="checkbox"/> |
| Jamais..... | 5a <input type="checkbox"/> | 5b <input type="checkbox"/> | 5c <input type="checkbox"/> |
| Sans opinion..... | 6a <input type="checkbox"/> | 6b <input type="checkbox"/> | 6c <input type="checkbox"/> |

38. Comment jugez-vous la propreté de votre literie ?

- Totalement propre.....1
Propre en partie2
Pas du tout propre.....3

39. Comment jugez-vous la propreté des sanitaires (toilettes, lavabos, douches) ?

- Totalement propre.....1
Propre en partie2
Pas du tout propre.....3

40. Lorsque vous aviez besoin des sanitaires (toilettes, lavabos, douches), ils étaient...

- Toujours disponibles1
Souvent disponibles2
Rarement disponibles3

41. Globalement, comment avez-vous trouvé les aspects hôteliers (confort, repas, propreté,...) de votre séjour à l'hôpital ?

- Mauvais1
Médiocres2
Bons3
Très bons.....4
Excellents5

DOULEUR

- 42. Avez-vous eu mal pendant votre hospitalisation ?**
Oui1
Non (Allez à la question 49)2
- 43. En général, lorsque vous aviez mal, la douleur était-elle ?**
Forte1
Modérée2
Légère3
- 44. Est-ce que vous aviez un appareil pour vous injecter vous-même un calmant contre la douleur, en cas de besoin ?**
Oui1
Non2
- 45. Est-ce qu'il vous est arrivé de réclamer un médicament contre la douleur ?**
Oui1
Non (Allez à la question 47)2
- 46. Lorsque vous avez demandé un médicament contre la douleur, combien de temps fallait-il attendre en moyenne pour qu'on vous l'apporte ?**
0 minute/tout de suite1
1-5 minutes2
6-10 minutes3
10-15 minutes4
16-30 minutes5
Plus de 30 minutes6
Je n'ai jamais reçu les médicaments7
- 47. Pensez-vous que le personnel de l'hôpital ait fait tout son possible pour calmer vos douleurs ?**
Oui, tout à fait1
Oui, en partie2
Non3
- 48. Dans l'ensemble, pensez-vous avoir reçu assez de médicaments contre la douleur pendant votre hospitalisation ?**
Pas assez1
Suffisamment2
Trop3

CHIRURGIE

- 49. Pendant votre séjour à l'hôpital, avez-vous subi une opération chirurgicale ?**
Oui1
Non (Allez à la question 56)2
Je ne sais pas (Allez à la question 56)3
- 50. Votre opération chirurgicale était-elle planifiée avant votre admission à l'hôpital ?**
Oui1
Non (Allez à la question 52)2
- 51. Combien de temps s'est-il passé entre la décision de vous faire opérer et l'opération elle-même ?**
Moins d'un mois1
Entre un et six mois2
Plus de six mois3
- 52. Avant l'opération, est-ce que le chirurgien vous a expliqué clairement l'utilité et les risques de l'opération ?**
Oui, tout à fait1
Oui, en partie2
Non3
Il (elle) les a expliqués au conjoint ou à un proche4
Je ne voulais pas d'explications5
- 53. Est-ce que le chirurgien ou un autre médecin a répondu clairement aux questions que vous lui avez posées sur cette opération ?**
Oui, tout à fait1
Oui, en partie2
Non3
Je n'ai pas posé de questions4
- 54. Est-ce qu'un(e) médecin ou un(e) infirmier(e) vous a expliqué clairement comment vous alliez vous sentir après votre opération ?**
Oui, tout à fait1
Oui, en partie2
Non3

55. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement comment s'est passée l'opération ?
- Oui, tout à fait1
- Oui, en partie.....2
- Non3
- Il (elle) l'a expliqué au conjoint ou proche ..4

60. Vous a-t-on prévenu à l'hôpital des effets indésirables de vos médicaments à surveiller une fois rentré(e) chez vous ?
- Oui, tout à fait1
- Oui, en partie.....2
- Non3
- Je n'ai pas eu besoin d'explications4
- Je n'ai pas eu de médicaments à prendre.....5

IDENTIFICATION

56. Lors de votre admission dans l'unité de soins, avez-vous reçu une carte vous indiquant les noms du médecin et de l'infirmier(e) responsables de votre suivi au cours de votre hospitalisation ?
- Oui1
- Non2
- Je ne sais pas.....3
57. Pensez-vous qu'il est utile de donner à chaque patient une carte portant les noms du médecin et de l'infirmier(e) responsables de son suivi au cours de l'hospitalisation ?
- Très utile1
- Moyennement utile2
- Inutile3
58. Durant votre séjour à l'hôpital, vous a-t-on fait porter un bracelet qui permette de vous identifier à tout moment ?
- Oui, durant tout le séjour1
- Oui, durant une partie du séjour2
- Non3

61. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a expliqué les signes d'alerte liés à votre maladie ou à votre opération, que vous deviez surveiller une fois rentré(e) chez vous ?
- Oui, tout à fait1
- Oui, en partie.....2
- Non3
62. Est-ce qu'un membre de l'équipe médicale vous a dit quand vous pourriez reprendre vos activités habituelles (par exemple votre travail ou recommencer à conduire) ?
- Oui, tout à fait1
- Oui, vaguement.....2
- Non3
63. Est-ce que les médecins et les infirmier(e)s ont donné à votre famille ou à vos proches toutes les informations dont ils avaient besoin pour vous aider à vous rétablir ?
- Oui, tout à fait1
- Oui, en partie.....2
- Non3
- Ma famille ou mes proches n'étaient pas impliqués4
- Ma famille n'a pas voulu/ eu besoin de parler5

RETOUR A LA MAISON

59. Est-ce qu'un membre de l'équipe soignante vous a expliqué clairement pourquoi vous deviez suivre votre traitement ?
- Oui, tout à fait1
- Oui, en partie.....2
- Non3
- Je n'ai pas eu besoin d'explications4
- Je n'ai pas eu de traitement à suivre5

64. Comment était organisée votre sortie de l'hôpital ? A votre avis, elle était...
- Pas du tout organisée1
- Moyennement organisée2
- Très bien organisée.....3
65. Vous a-t-on gardé à l'hôpital un ou plusieurs jours de trop, à cause de difficulté(s) dans l'organisation de votre sortie ?
- Oui, plusieurs jours1
- Oui, un jour.....2
- Non3

66. Vous a-t-on gardé à l'hôpital un ou plusieurs jours de trop, uniquement pour attendre un examen ou une intervention ?
- Oui, plusieurs jours 1
- Oui, un jour..... 2
- Non 3
67. Avez-vous trouvé que la durée de votre séjour était adaptée à votre problème de santé et aux soins dont vous aviez besoin ?
- Oui, elle était bien adaptée 1
- Non, elle était trop courte 2
- Non, elle était trop longue..... 3
68. Le jour de votre sortie de l'hôpital, aviez-vous retrouvé un état de santé suffisamment bon pour rentrer chez vous ?
- Oui, tout à fait 1
- Oui, en partie..... 2
- Non 3
69. Avez-vous eu l'impression que, pour faire des économies, l'hôpital ne vous a pas fourni tous les soins dont vous aviez besoin ?
- Oui, fortement 1
- Oui, un peu..... 2
- Non 3

72. Dans l'ensemble, que pensez-vous des soins que vous avez reçus à l'hôpital ? Etaient-ils :
- Mauvais..... 1
- Médiocres..... 2
- Bons 3
- Très bons 4
- Excellents 5
73. Est-ce que vous recommanderiez cet hôpital à vos amis ou à votre famille ?
- Oui, tout à fait 1
- Oui, probablement..... 2
- Non 3

IMPRESSION GENERALE

70. Comment jugez-vous la collaboration entre les médecins et les infirmier(e)s ?
- Mauvaise..... 1
- Médiocre 2
- Bonne..... 3
- Très bonne 4
- Excellente 5
71. Dans l'ensemble, avez-vous eu le sentiment d'avoir été soigné en toute sécurité ?
- Oui, tout à fait 1
- Oui, en partie..... 2
- Non 3

QUESTIONS SUR VOUS MEME (PERSONNE HOSPITALISEE)

74. Vous êtes :

Une femme1

Un homme.....2

75. Vous êtes né(e) en: 19_____

76. Vous êtes né(e) :

En Suisse1

Dans un autre pays européen.....2

Dans un pays non européen3

77. Quelle est la formation la plus élevée que vous avez terminée ?

Scolarité obligatoire.....1

Apprentissage (y compris maîtrise ou diplôme).....2

Maturité ou baccalauréat.....3

Ecole professionnelle supérieure (ex : école technique supérieure, école de cadre pour le commerce, institut d'études sociales, école des Beaux-Arts, etc.).....4

Formation universitaire (y compris école polytechnique)5

78. Quelle est votre taille ? (en centimètres, pieds nus)

_____ cm

79. Quel est votre poids ? (en kilos, sans vêtements)

_____ kg

80. Dans l'ensemble, pensez-vous que votre santé est :

- Excellente1
- Très bonne.....2
- Bonne3
- Médiocre4
- Mauvaise5

81. Au cours des 6 derniers mois, combien de fois avez-vous été hospitalisé(e) ?

- Une fois1
- Plus d'une fois2

82. Au cours des 4 dernières semaines, y a-t-il eu des moments où vous vous êtes senti(e) triste et abattu(e) ?

- En permanence.....1
- Une bonne partie du temps.....2
- De temps en temps3
- Rarement.....4
- Jamais5

83. Par rapport au moment qui a précédé votre hospitalisation, comment trouvez-vous votre état de santé en ce moment ?

- Bien meilleur1
- Plutôt meilleur2
- A peu près pareil3
- Plutôt moins bon.....4
- Beaucoup moins bon.....5

84. Indiquez éventuellement ci-dessous votre principale suggestion pour améliorer la qualité du service et des soins prodigués à l'hôpital.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

85. Date à laquelle vous avez rempli ce questionnaire

___/___/2008

☺ **MERCI D'AVOIR REMPLI CE QUESTIONNAIRE !**

VEUILLEZ S'IL VOUS PLAÎT NOUS RENVOYER LE QUESTIONNAIRE REMPLI A L'AIDE DE L'ENVELOPPE AFFRANCHIE JOINTE DANS LES 15 PROCHAINS JOURS.

**Pour tout renseignement:
Service qualité des soins, HUG, 24, rue Micheli-du-Crest, 1211 Genève 14
Tél : 022 372 90 56**