

## **Mesures internes sur la satisfaction des patient-e-s 2021**

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

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

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

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

Le questionnaire compte environ 50 questions réparties dans 9 domaines :

1. Admission administrative
2. Prise en charge par les médecins
3. Prise en charge par le personnel soignant
4. Prise en charge par le personnel spécialisé (physiothérapie, ergothérapie, radiologie, ...)
5. Prise en charge de la douleur
6. Cuisine
7. Service de maison
8. Accompagnement spirituel
9. Impression générale

Par domaines, le/la patient-e a plusieurs questions pour lesquelles il/elle donne son appréciation de satisfaction sur une échelle de 1 à 5 (1 = pas du tout satisfait à 5 = extrêmement satisfait). Pour la même question, le/la patient-e donne également son avis par rapport à l'importance de l'item sur une échelle de 1 à 5 (1 = pas du tout important à 5 = extrêmement important). Cette double appréciation (satisfaction et importance) est basée sur la méthode Ulwick. Ces deux types d'appréciation permettent de calculer un score.

En fonction des résultats de ce score, on peut définir 4 actions :

		Satisfaction					
		Pas du tout satisfait (1)	Pas très satisfait (2)	Satisfait (3)	Très satisfait (4)	Extrêmement satisfait (5)	
		1	2	3	4	5	
Importance	Pas du tout important (1)	1	1	0	-1	-2	-3
	Pas très important (2)	2	3	2	1	0	-1
	Important (3)	3	5	4	3	2	1
	Très important (4)	4	7	6	5	4	3
	Extrêmement important (5)	5	9	8	7	6	5

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

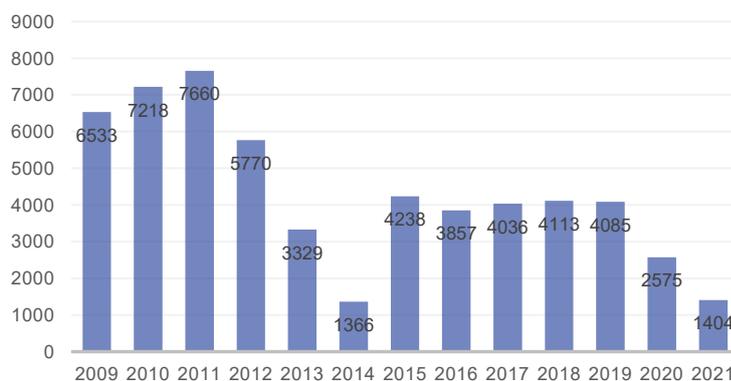
**Plus l'opportunité est haute, plus il faut être vigilant**

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

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

En 2021, 1404 questionnaires ont été envoyés aux patient-e-s hospitalisé-e-s pendant le mois de juin sur les sites de Sierre, Sion, Martigny et St-Amé, y compris 118 questionnaires en pédiatrie. Le taux de réponses en 2021 est de 31% (434 questionnaires exploités).

Nombre des questionnaires envoyés



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

En 2020, au vu du contexte sanitaire difficile, les enquêtes ont été menées 2 fois en juin et octobre après la 1<sup>ère</sup> vague et avant la 2<sup>ème</sup> vague de COVID durant des périodes où les hospitalisations COVID étaient moins importantes. Ceci explique le faible nombre de questionnaires par rapport aux années précédentes. En 2021, la diminution du nombre de questionnaires envoyés s'explique par la période de l'enquête qui a été réduite à 1 mois.

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



Les résultats de l'année 2021 sont très proches de ceux de 2020. Tous les résultats montrent un score entre 3 et 4 ce qui correspond à une action de type « à surveiller » à l'exception d'un item concernant la prise en charge par le personnel de radiologie. Le score de 2.93 correspond à une action de type « préserver », ce qui signifie que la prise en charge est considérée comme très bonne.

Sur 434 questionnaires reçus, 402 commentaires ont été exprimés par des patient-e-s dont 232 sont positifs, 63 sont négatifs et 107 concernent des éventuelles propositions d'amélioration.

### 3. Satisfaction du service des ambulances

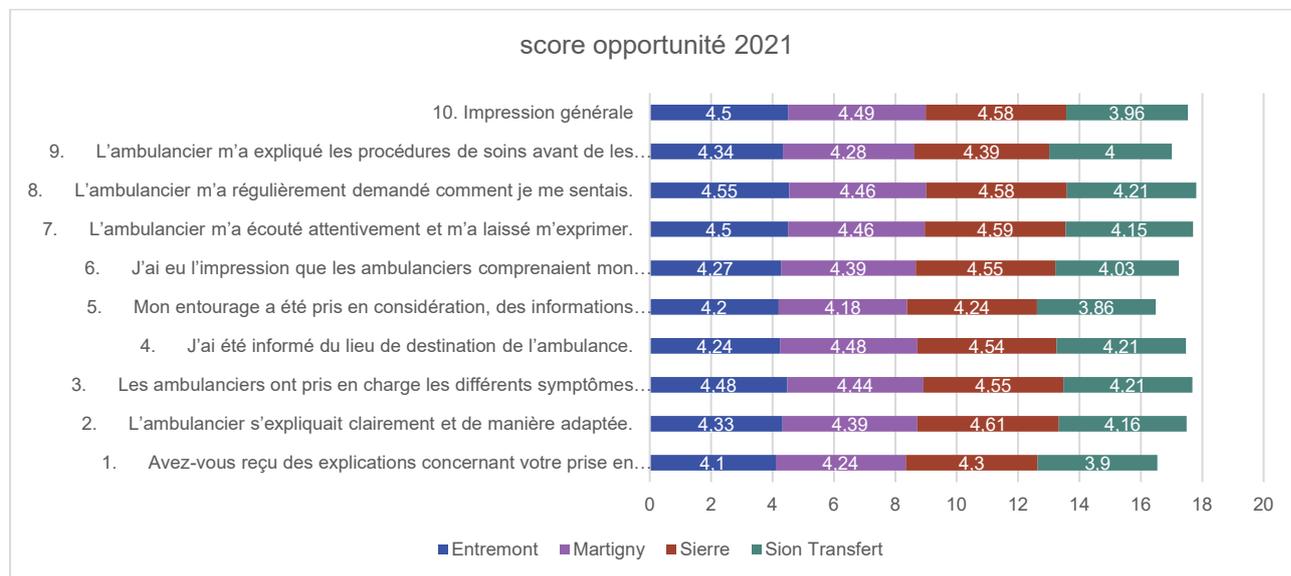
Dans le cadre de la certification IAS (InterAssociation de Sauvetage), l'enquête de satisfaction fait partie intégrante des indicateurs.

Le questionnaire VANI du service d'ambulances a obtenu un taux de retour de 26% en 2021 avec 1289 questionnaires envoyés et 344 reçus. L'enquête portait sur 3 mois, d'août à octobre 2021.

Le questionnaire compte les 10 questions suivantes:

1. Avez-vous reçu des explications concernant votre prise en charge ?
2. L'ambulancier s'expliquait clairement et de manière adaptée.
3. Les ambulanciers ont pris en charge les différents symptômes liés à mon problème (douleur, nausées, anxiété, etc.)
4. J'ai été informé du lieu de destination de l'ambulance.
5. Mon entourage a été pris en considération, des informations claires leur ont été transmises.
6. J'ai eu l'impression que les ambulanciers comprenaient mon problème.
7. L'ambulancier m'a écouté attentivement et m'a laissé m'exprimer.
8. L'ambulancier m'a régulièrement demandé comment je me sentais.
9. L'ambulancier m'a expliqué les procédures de soins avant de les réaliser.
10. Impression générale

La méthodologie utilisée est celle d'Ulwick, utilisée pour le questionnaire de satisfaction du CHVR. Depuis 2020, la base d'Entremont a été intégrée à l'enquête de satisfaction.



L'indice de satisfaction est supérieur à 4 pour la majorité des questions. Ce qui indique une très bonne satisfaction de manière générale sur la prise en charge et la communication des ambulanciers.

#### **4. VANI : Team Time Out – Filière STEMI – Enfants pris en charge en consultation aux urgences – Patients en hémodialyse**

En raison de la situation sanitaire lié à la pandémie COVID-19, Ces différentes enquêtes n'ont pas été renouvelées en 2021.

#### **5. VANI - Filière STEMI**

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

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

Sur 66 questionnaires reçus en 2021, l'impression générale de satisfaction est de 4.53 (0 insatisfaisant à 5 excellent) et reste stable par rapport à 2020.

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

Une enquête de satisfaction a également été réalisée au Centre du Sein. Ici, l'accent a été mis sur les consultations interdisciplinaires des patientes. Les 95 questionnaires reçus en 2021 (contre 40 en 2020) montrent une satisfaction générale de 4,36 (0 insatisfaisant à 5 excellent), un résultat comparable à la satisfaction de 4,37 enregistrée en 2020.

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

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

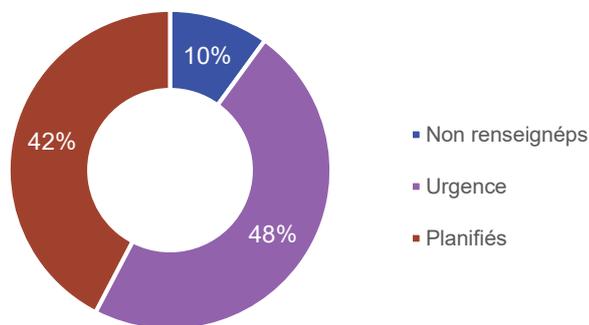
Le questionnaire contient 12 questions auxquelles les patient-e-s peuvent donner leur appréciation, ainsi qu'une question ouverte supplémentaire destinée à recueillir des suggestions, des commentaires ou des critiques.

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

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

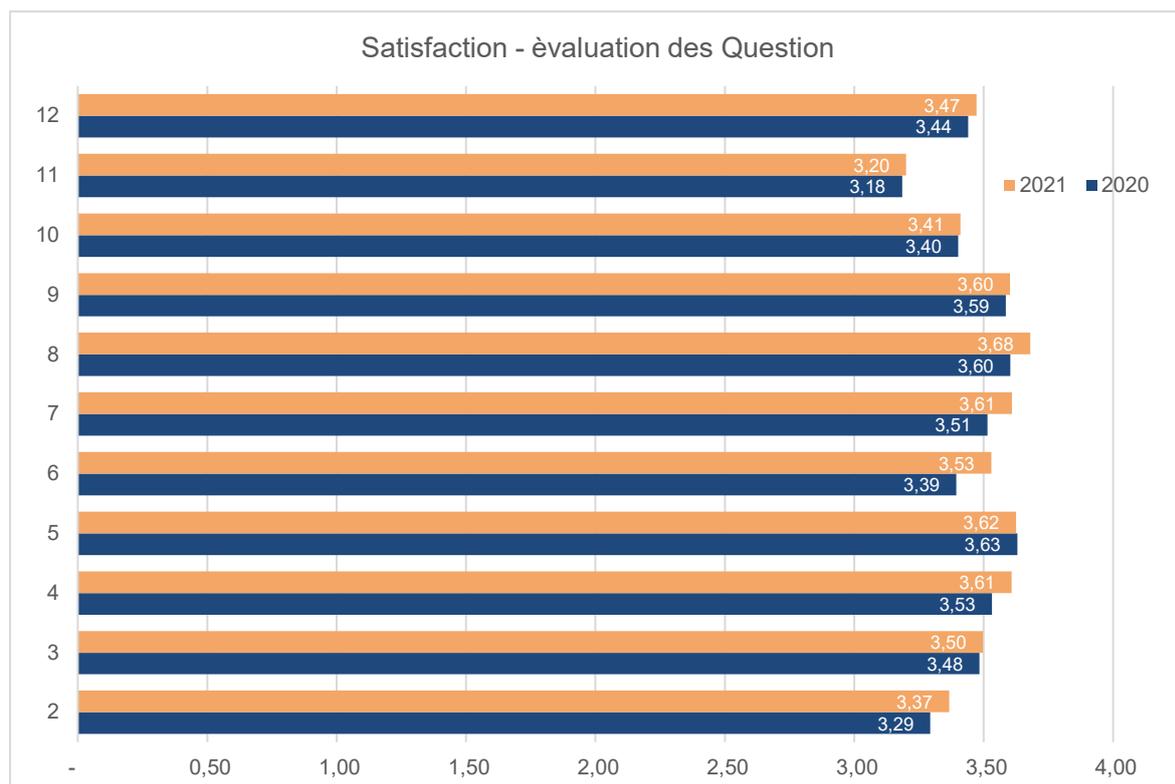
En 2021, le questionnaire de satisfaction a été fourni à 11'009 patient-e-s (2020:10'045 /+10%). 2'966 (2020: 2'861 /+4%) questionnaires ont été remis, soit un taux de réponse de 27%. Bien que l'enquête ait été étendue à davantage de départements, on constate des résultats assez stables par rapport au taux de retour.

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



Le profil des patient-e-s qui ont rempli et retourné les questionnaires correspond principalement au profil des patient-e-s hospitalisé-e-s. On peut toutefois constater que les hommes assurés en semi-privé/privé sont légèrement plus nombreux à remplir les questionnaires de satisfaction générale des patient-e-s.

En ce qui concerne les résultats, on constate, comme les années précédentes, un haut niveau de satisfaction dans la plupart des domaines.



L'évaluation de la question 11 est plus basse, ce qui peut s'expliquer par le fait que moins de patient-e-s ont répondu, car ils/elles n'étaient pas encore sortis au moment où ils/elles ont rempli le questionnaire ou parce que les préparatifs de sortie n'étaient pas encore terminés.

La satisfaction globale a très légèrement augmenté pour toutes les questions (+1,4% par rapport à 2020), à l'exception de la question 5, pour laquelle les patient-e-s ont donné une évaluation similaire à celle de l'année précédente.

Les patient-e-s estiment qu'ils/elles ont été traités avec beaucoup de respect, que les locaux et les soins infirmiers et médicaux sont très satisfaisants.

Afin de recueillir la satisfaction des patient-e-s pour l'offre de traitements ambulatoires d'hémodialyse, l'enquête a été étendue à ce domaine en 2021. Celle-ci a désormais lieu chaque année pendant trois mois et inclut aussi bien les patient-e-s hospitalisé-e-s que les patients invités dans l'enquête.

## **8. Satisfaction des patient-e-s du rapid recovery**

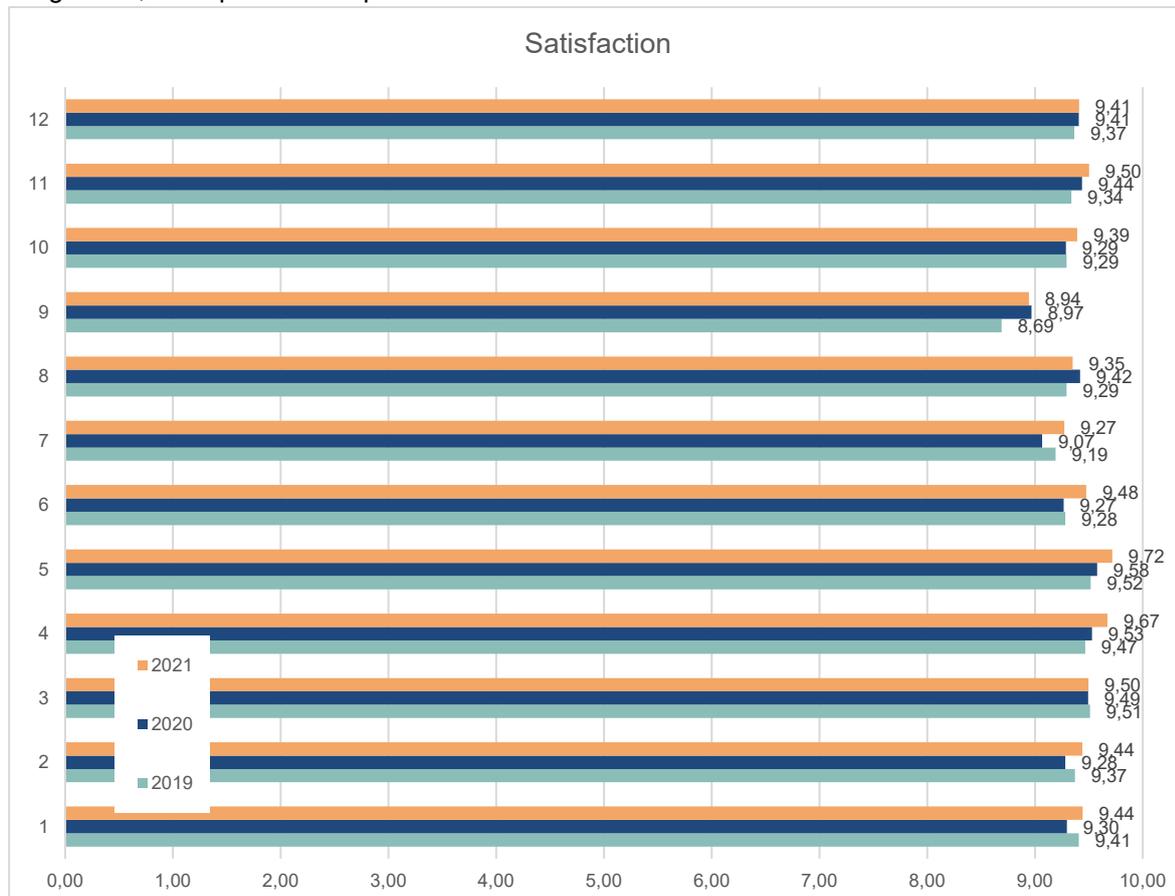
La satisfaction des patient-e-s en orthopédie fait l'objet d'un suivi depuis 2012. Le questionnaire est adapté au Rapid Recovery et contient 12 questions et une question ouverte supplémentaire :

1. Education préopératoire (par le chirurgien, les infirmières, l'anesthésie, la physiothérapie)
2. Matériel d'information / brochure d'information
3. Rester dans la salle d'opération
4. Rester dans le service
5. Les soins infirmiers
6. Thérapie de la douleur
7. Physiothérapie
8. Visite quotidienne chez le médecin
9. Installations, locaux (chambre, WC, lit, sièges, etc.)
10. La durée du séjour
11. Séjour total
12. Est-ce que vous referiez l'intervention ?

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

En 2021, le questionnaire de satisfaction a été mis à disposition de 1'357 patient-e-s. 456 questionnaires ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 34% (en hausse depuis 2019).

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



La satisfaction déjà élevée affiche même une légère tendance à la hausse au cours des 3 dernières années (+1,2% depuis 2019).

L'évaluation la plus basse de la question 9 « Installations et locaux » concerne principalement les locaux qui seront rénovés dans les années à venir par de nouvelles constructions et des travaux de rénovation.

## 9. Satisfaction des patients en physiothérapie ambulatoire

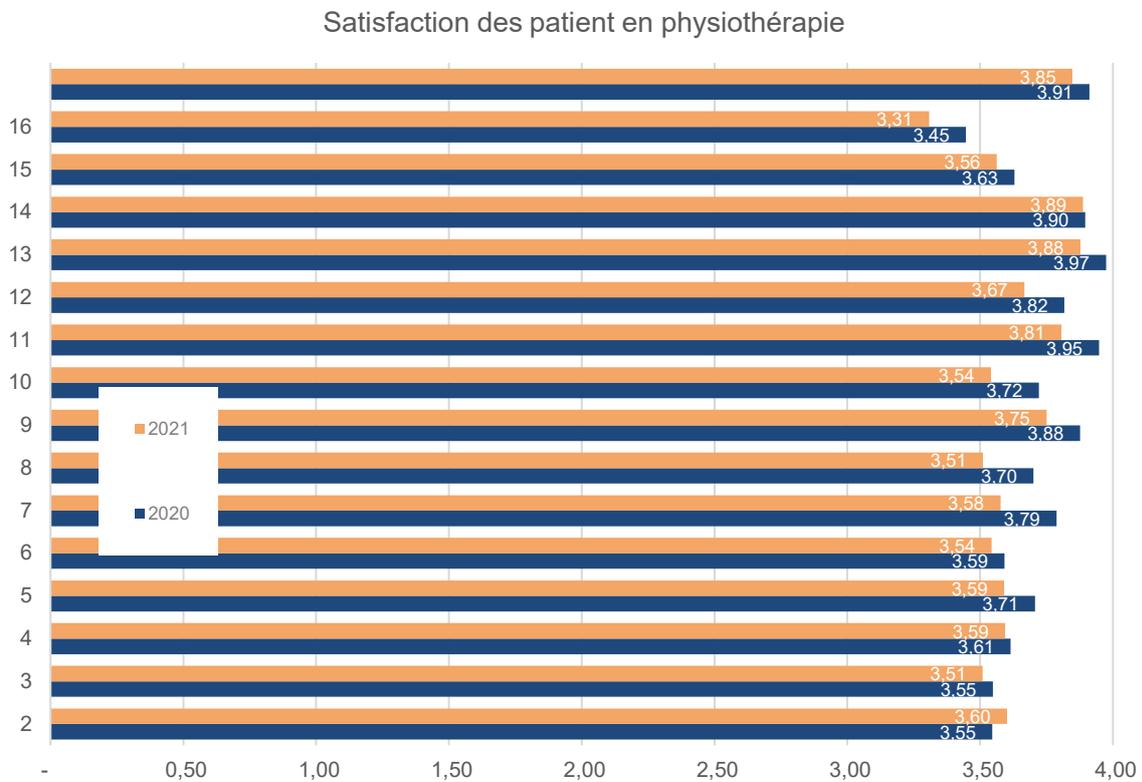
Depuis 2020, les patient-e-s ambulatoires sont interrogé-e-s sur leur satisfaction concernant les prestations de la physiothérapie au SZO à Brigue et à Viège. L'enquête comprend les 16 questions suivantes et une question ouverte supplémentaire :

1. Le premier contact et la prise de rendez-vous avec la planification thérapeutique
2. L'emplacement de la planification thérapeutique
3. La planification thérapeutique a-t-elle tenu compte de vos besoins/souhaits ?
4. Vos objectifs thérapeutiques personnels ont-ils été pris en compte ?
5. Les intervalles entre les thérapies
6. L'introduction à votre programme thérapeutique
7. L'introduction aux exercices de votre programme personnel à domicile
8. La communication en cas de questions ou de problèmes pendant la thérapie
9. La communication en cas de questions ou de problèmes concernant votre programme à domicile
10. La compétence professionnelle du/de la thérapeute
11. La qualité de la thérapie
12. L'amabilité du/de la thérapeute
13. La ponctualité du thérapeute
14. Votre conclusion de la thérapie (objectifs atteints, autres conseils pour la procédure future)
15. L'infrastructure (salle, température, espace, intimité, accès)
16. Recommanderiez-vous le service de physiothérapie à d'autres personnes ?

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

En 2021, le questionnaire de satisfaction a été mis à la disposition de 151 patient-e-s. 107 questionnaires ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 71%.

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



Les notes les plus élevées sont attribuées aux questions 10 (compétence professionnelle), 12 (amabilité) et 13 (ponctualité). L'évaluation la plus basse est attribuée à la question 15 (infrastructure) et se réfère également principalement aux locaux qui seront rénovés dans les années à venir par de nouvelles constructions et des travaux de rénovation.

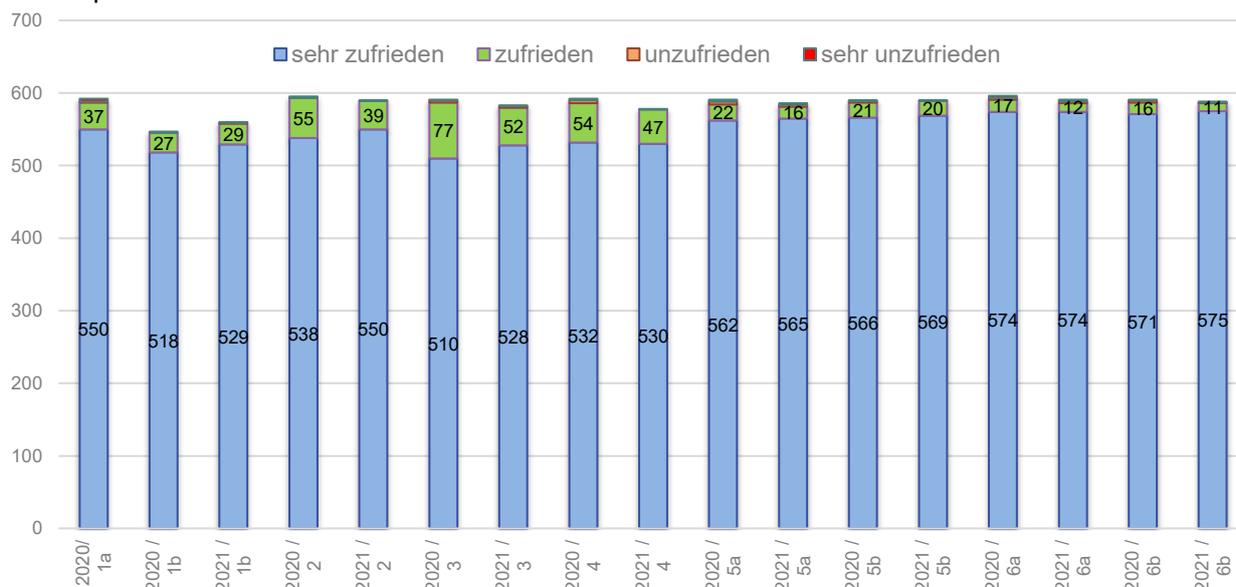
## 10. Satisfaction des patient-e-s du Baby Friendly Hospital

Dans le cadre de la certification du « Baby Friendly Hospital », l'unité d'obstétrique de Viège a évalué la satisfaction des patientes par rapport aux prestations reçues. Depuis mai 2013, le questionnaire est distribué à toutes les patientes hospitalisées dans l'unité de l'obstétrique.

Les questions suivantes étaient posées, auxquelles la patiente pouvait attribuer une appréciation entre « très bien » et « mauvais ».

1. Comment les infirmières et les sages-femmes ont-elles répondu à vos questions ?
  - a. A la naissance
  - b. Après la naissance et jusqu'à la sortie
2. Les instructions et informations des infirmières et des sages-femmes en rapport avec les soins à votre enfant vous ont-elles été utiles ?
3. Les instructions et informations des infirmières et des sages-femmes en rapport avec l'alimentation de votre enfant vous ont-elles été utiles ?
4. Vos préoccupations ont-elles été prises en compte par des infirmières et des sages-femmes ?
5. Les infirmières et sages-femmes vous ont-elles traitée de manière amicale ?
  - a. A la naissance
  - b. Après la naissance jusqu'à la sortie
6. Les infirmières et sages-femmes vous ont-elles traitée de manière respectueuse ?
  - a. A la naissance
  - b. Après la naissance jusqu'à la sortie
7. Comment avez-vous vécu les offres suivantes ?
  - a. Conseillère en allaitement
  - b. Conseillère diététiques: nutrition et allaitement
  - c. Physiothérapie: informations sur le plancher pelvien

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



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

L'enquête de 2021 a reçu légèrement plus de réponses que l'année précédente. En 2021, 711 questionnaires ont été remis aux patientes en post-partum et 618 ont été retournés. Cela correspond à un taux de réponse de 87% (+1% par rapport à 2020).

Comme les années précédentes, le taux de satisfaction pour toutes les questions est toujours élevé à très élevé. 583 patientes (100% du nombre de réponses) se sont exprimées positivement à la question de savoir si elles choisiraient à nouveau le SZO pour la naissance de leur enfant. Même pour les questions qui ont reçu moins de réponses, les résultats montrent une grande satisfaction.

Pour les questions ouvertes, les patientes ont fait part de 328 réactions positives et de plusieurs propositions d'amélioration : ces propositions ont été intégrées dans la planification et réalisées.

## **11. Objectifs du SZO pour 2022**

L'extension de l'enquête de satisfaction des patient-e-s dans le domaine des thérapies spéciales du Psychiatriezentrum Oberwallis (PZO) est prévue pour 2022. L'extension des enquêtes à d'autres domaines thérapeutiques est en préparation.

En outre, l'enquête électronique de satisfaction des patient-e-s au moyen d'une tablette sera lancée en 2022 dans divers services et étendue à l'ensemble du SZO. L'extension de l'enquête électronique par tablette permettra d'uniformiser tous les questionnaires pour les patient-e-s hospitalisé-e-s afin de permettre un benchmark avec d'autres hôpitaux et cliniques dans toute la Suisse.