

## Le patient satisfait : les déterminants d'un séjour positif à l'hôpital

La satisfaction des patients en milieu hospitalier représente aujourd'hui une composante essentielle de la qualité des soins. Dans ce cadre, santhea a réalisé une étude visant à identifier les principaux déterminants de la satisfaction de patients d'institutions membres. Les résultats indiquent que la qualité perçue des soins prime sur celle de l'hébergement et de l'information reçue. Il existe cependant des différences en fonction de l'âge et du sexe.



Informations :  
[deq@santhea.be](mailto:deq@santhea.be)

### Contexte

La satisfaction des patients est aujourd'hui considérée comme un aspect crucial de la qualité et de l'évaluation des soins, dans le sens où elle permet de savoir dans quelle mesure les soins rencontrent les besoins du patient.

Ce concept n'est cependant pas qu'un simple indicateur. En effet, il est reconnu que l'obtention de résultats positifs à l'issue d'un séjour à l'hôpital dépend en grande partie d'éléments propres au patient tels que son comportement ou sa confiance à l'égard des prestataires de soins. Cette réflexion fait partie intégrante d'un courant de pensées, en pleine accélération ces dernières années, ayant comme objectif de revaloriser la place du patient en prenant davantage en considération ses droits, ses capacités, ses connaissances, mais également ses attentes et priorités lors de son passage à l'hôpital. Une mouvance qui se manifeste aujourd'hui par la mise en place d'initiatives telles que la volonté de transparence des dossiers médicaux, l'accréditation et la publication d'indicateurs liés à la qualité des soins ou encore l'empowerment du patient. Ce dernier est dès lors considéré davantage comme un individu capable de s'investir activement dans son processus de soins plutôt que comme une cible passive. S'il s'agit de remettre patients et professionnels des soins de santé sur un pied d'égalité, la difficulté réside néanmoins dans le fait que les deux partis n'entrevoient généralement pas l'organisation des soins de la même façon. La résolution de cette ambiguïté apparaît de facto comme incontournable pour garantir un climat de confiance entre soignants et soignés, d'où l'intérêt d'en apprendre davantage sur le ressenti des patients.

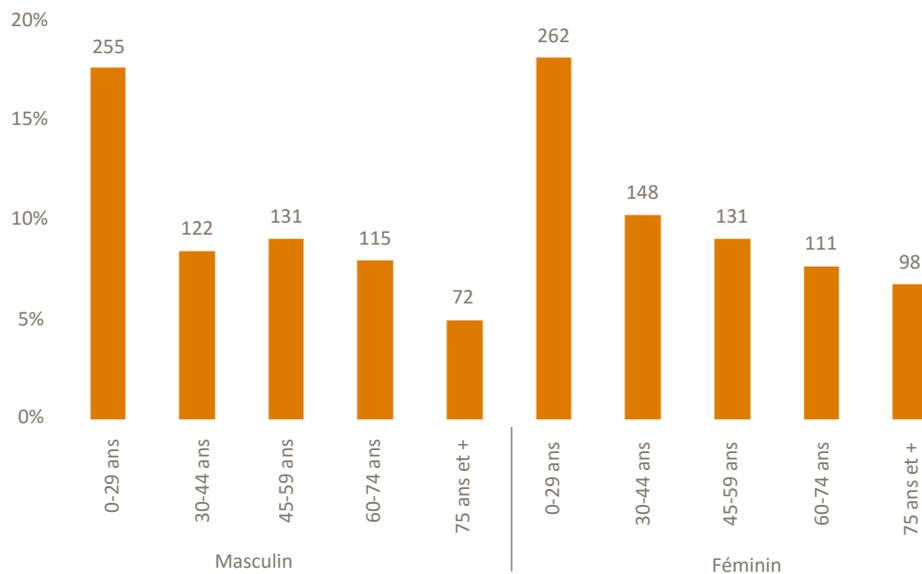
Au niveau des chiffres, l'enquête de santé par interview de l'Institut scientifique de Santé Publique indiquait en 2008 que 87% de la population belge se montrait moyennement à très satisfaite des services hospitaliers. En revanche, seuls 43% des sondés avaient affirmé en être très satisfaits. Cette observation, interpellante au demeurant, s'expliquerait par la complexité même du service hospitalier et de ses multiples facettes tels que l'accueil, les examens, les soins, l'hébergement et le suivi. Autant d'éléments qui se doivent d'être investigués individuellement pour fournir une information complète et pertinente sur le sujet.

## Présentation du projet

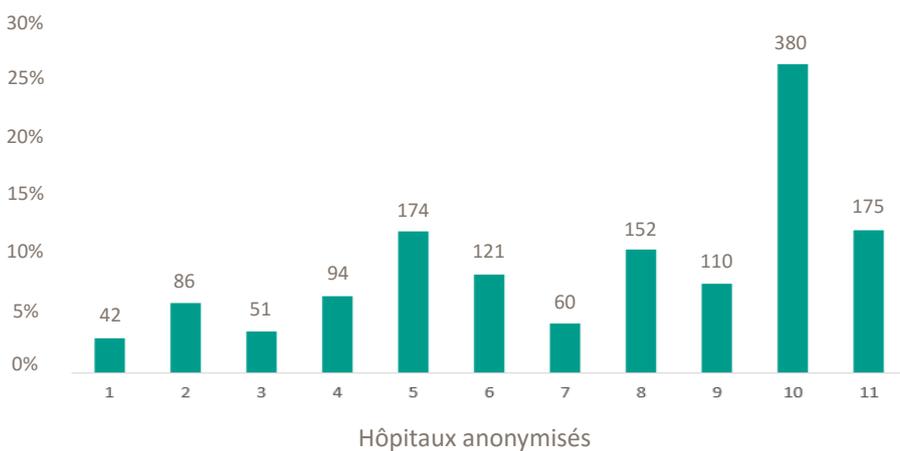
Le département Études & Qualité de santhea entretient sa propre « Enquête Satisfaction Patients » depuis février 2011. Le projet a déjà permis de récolter plus de 106.000 questionnaires par l'intermédiaire d'institutions membres de la fédération. D'un premier questionnaire général furent rédigés de nouveaux formulaires, plus spécifiques et consacrés à des thèmes tels que la psychiatrie, les urgences, la maternité, la pédiatrie ou les consultations. Diffusés par courriel au départ, les résultats de l'enquête font désormais l'objet d'un reporting en ligne via la plateforme SharePoint de santhea depuis décembre 2015.

La présente étude statistique, s'écartant des reportings descriptifs classiques, s'est focalisée sur les données récoltées par l'intermédiaire du questionnaire général de l'Enquête Satisfaction Patients dans 11 hôpitaux membres au cours du second semestre 2013. Un échantillon de 1445 individus, représentatif des patients soignés dans ces établissements durant ce laps de temps, a été produit par échantillonnage aléatoire simple en deux étapes. Ceci dans le but de tenir compte de l'âge et du sexe des patients d'une part et du volume relatif des institutions sélectionnées d'autre part.

### Caractéristiques de l'échantillon de patients



### Volume relatif en terme de séjours des hôpitaux santhea sélectionnés



L'analyse d'un échantillon représentatif de la population de patients étudiée favorise l'obtention de conclusions valides et non-biaisées.

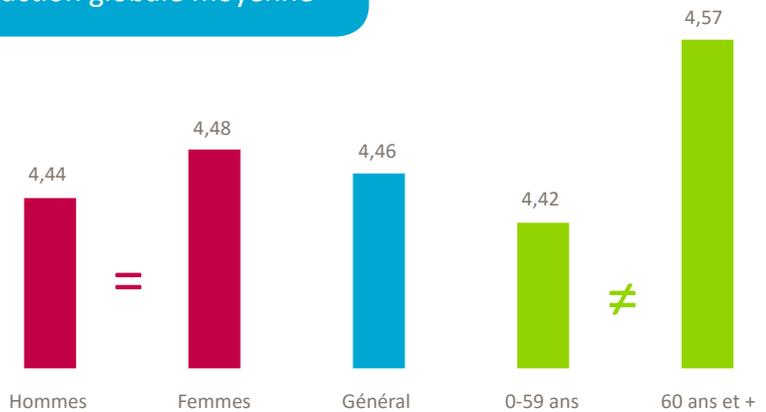
Au niveau des analyses, trois indicateurs ont été créés sur base d'un panel de 16 questions reprises par thématique dans le questionnaire général, chaque question proposant cinq modalités de réponses qualitatives, graduées de 1 (Pas du tout satisfait) à 5 (Tout à fait satisfait). Les indicateurs agrégés renseignent respectivement sur la satisfaction liée à la qualité perçue des soins reçus, la qualité du séjour (accueil et hébergement) et enfin, la qualité de l'information reçue avant et

pendant le séjour. La satisfaction globale a d'autre part été évaluée par l'intermédiaire d'une question unique et graduée de la même manière que les précédentes. Le lien existant entre chacun des indicateurs et la satisfaction globale ont été étudiés par l'usage de la régression linéaire multiple. Le modèle conçu, validé d'un point de vue statistique, a été ajusté pour l'âge et le sexe des patients.

Constat n° 1 : Le score de satisfaction globale est plus élevé chez les seniors

La satisfaction globale, mesurée sur base d'une question unique au sein de notre échantillon, présente un score élevé fixé en moyenne à 4,46. Ainsi, 92,05% des répondants à l'enquête ont renseigné un score supérieur ou égal à 4 sur 5. On ne relève pas à ce niveau de différences statistiquement significatives entre les hommes et les femmes. Il existe par ailleurs une telle différence en fonction de l'âge : les patients de 60 ans et plus apparaissent comme davantage satisfaits que les plus jeunes.

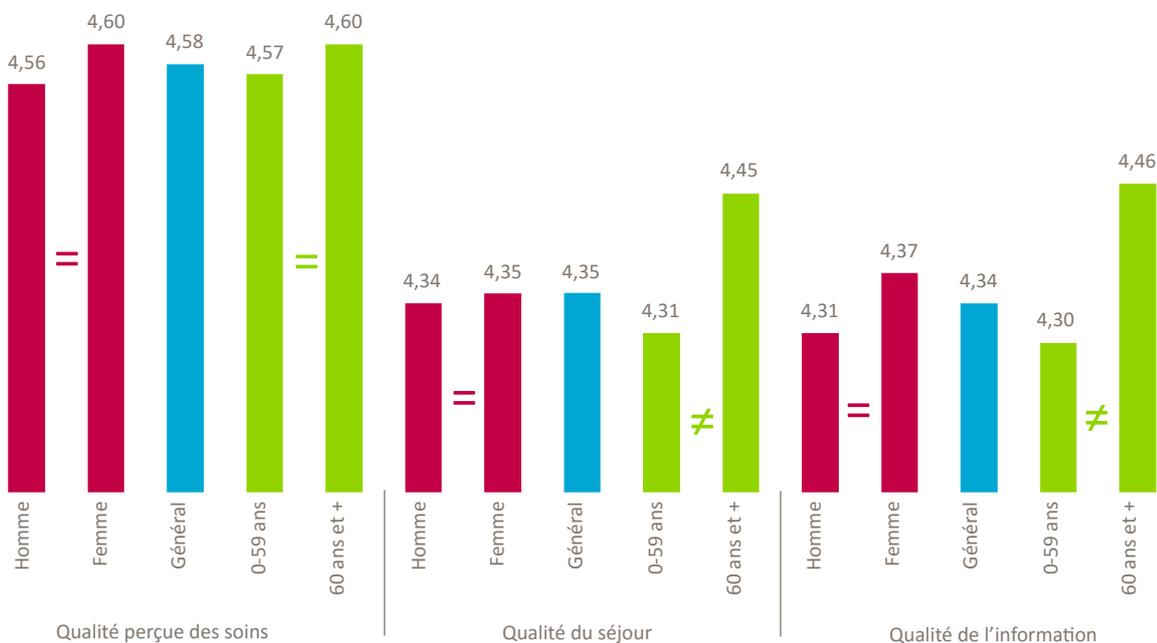
Satisfaction globale moyenne



Constat n° 2 : L'âge et le sexe n'ont aucun effet sur la qualité perçue des soins

L'étude de la satisfaction par thématique révèle des scores élevés mais variables parmi les trois indicateurs développés.

Satisfaction moyenne par thématique



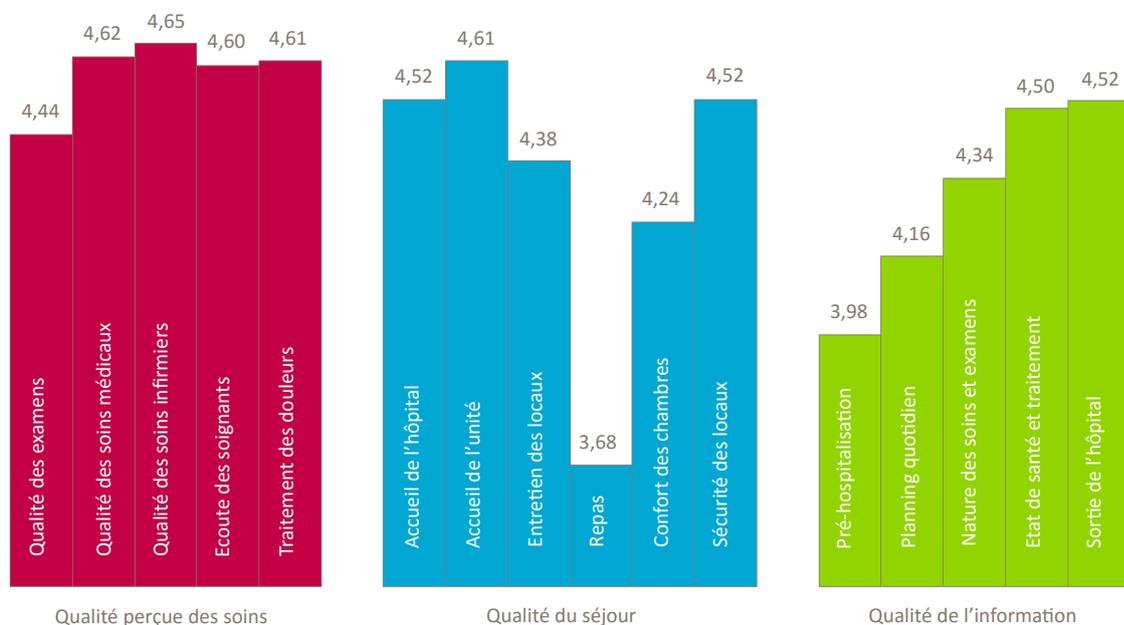
Le premier indicateur agrège les avis de la patientèle relatifs à la qualité perçue des soins, des examens et de la prise en charge durant le séjour. Les analyses ont montré qu'il n'existe pas ici de différence significative en fonction de l'âge ou du sexe au niveau des résultats. La situation est différente pour les deux autres indicateurs, résumant respectivement la satisfaction des patients liée à la qualité du séjour et leur ressenti vis-à-vis de l'information reçue. Bien qu'aucune différence statistiquement significative pour les scores n'ait été relevée en fonction du sexe, les tests réalisés ont relevé à contrario un score de satisfaction significativement plus élevé chez les seniors.

Remarquons enfin qu'au niveau des indicateurs généraux, la qualité perçue des soins présente un score plus élevé (4,58) que ceux relatifs à la qualité du séjour (4,35) et de l'information (4,34), ces deux éléments présentant par ailleurs une quasi-égalité.

### Constat n°3 : La qualité des repas mériterait d'être améliorée

L'analyse des scores de satisfaction pour chacune des questions de notre formulaire général laisse apparaître la qualité des repas comme la bête noire de la patientèle interrogée. 39,01% des patients ont ainsi mentionné un score inférieur ou égal à 3 sur notre échelle de 1 à 5. La qualité de l'information reçue avant l'hospitalisation arrive en seconde position, bien que le résultat moyen obtenu pour cet élément soit déjà relativement plus élevé que celui des repas.

#### Satisfaction moyenne par question



### Constat n° 4 : La qualité des soins prime sur celles du séjour et de l'information reçue

L'étude du lien existant entre le score de satisfaction globale et nos trois indicateurs thématiques, par l'intermédiaire d'un modèle statistique prenant en compte l'effet de l'âge et du sexe, a révélé que la qualité des soins telle qu'elle est perçue par le patient représente l'élément ayant le plus de poids dans le processus complexe qui amène celui-ci à être satisfait lors de sa sortie de l'hôpital.

En termes d'importance, la qualité du séjour suit directement celle des soins avec un poids à peine plus faible au sein du modèle analysé. La qualité de l'information reçue apparaît enfin comme de moindre importance dans le processus.

#### Perspectives

La reproduction des analyses sur une période plus large et un nombre plus important d'hôpitaux représente un objectif à court terme dès à présent établi. Les nouvelles analyses prendront en considération les éventuels changements apportés au questionnaire. Il sera également envisageable à plus long terme d'investiguer de la même manière les données issues

de nos questionnaires « satisfaction patients » spécialisés (psychiatrie, urgences, consultations, ...). La comparaison des résultats observés à travers les différentes enquêtes serait dès lors susceptible d'apporter une nouvelle information exploitable par les hôpitaux ayant choisi de s'investir dans ce projet en pleine évolution.

*Les institutions qui participent au projet bénéficient d'un accès aux données dynamiques exploitables en ligne via la nouvelle plateforme SharePoint de santhea. Celle-ci propose actuellement une comparaison inter-hospitalière des informations encodées à partir du questionnaire général. L'accès aux données concernant les autres questionnaires ainsi qu'à des informations personnelles plus détaillées, notamment par unité de soins, sera bientôt rendu disponible. Si vous ne faites pas encore partie du projet mais que celui-ci vous intéresse, contactez-nous sans hésitation pour obtenir plus d'informations !*

<https://reporting.santhea.be>

