

Satisfaction des soins reçus dans une cohorte d'accidentés de la route

P. Charnay¹, M. Alikada¹, M. Hours¹, M. Bernard¹, PO Sancho², B. Laumon¹, J. Luauté², D. Boisson²,
¹ UMRESTTE INRETS/UCBL/InVS, 25 avenue François Mitterrand, 69675 Bron
² Hôpital Henry Gabrielle, route de Vourles, BP 57, 69565 Saint Genis Laval

Introduction : L'évaluation de la qualité des soins est un élément incontournable de la médecine d'aujourd'hui, qui doit permettre de développer une politique sanitaire cohérente, efficace, orientée vers le patient.

Méthode : Ce travail s'intègre à l'étude ESPARR. Cette cohorte a pour but, au cours de 5 années de suivi, d'étudier les conséquences sanitaires, professionnelles, psychologiques, sociales ou familiales des accidents de la route. La satisfaction des soins a été évaluée par un questionnaire auprès de 1 169 adultes (16 ans et +) au moment de leur inclusion dans ESPARR.

Résultats :

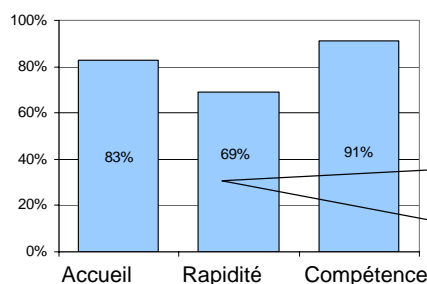
Sur les lieux d'accident (949 blessés ont exprimé leur opinion)

Le taux de satisfaction pour la prise en charge immédiate est de **92%**.
 Il passe à **79%** en l'absence des pompiers.

« Pompiers rassurants mais gendarmes pas très bien, car ils se sont empressés de me faire souffler alors que j'avais très mal »

Dans les services d'accueil en milieu hospitalier (949 blessés ont exprimé leur opinion)

Taux de satisfaction aux Urgences



« Il est dommage que le personnel soit en nombre insuffisant ce qui se traduit par une agressivité des patients dans la salle d'attente »
 « Durée d'attente aux urgences intolérable »

Quand ils sont passés en **réanimation et déchochage** les blessés se souviennent peu de leur passage; les **plaintes** sont donc essentiellement celles de leurs **proches** qui se sentent exclus ou isolés.

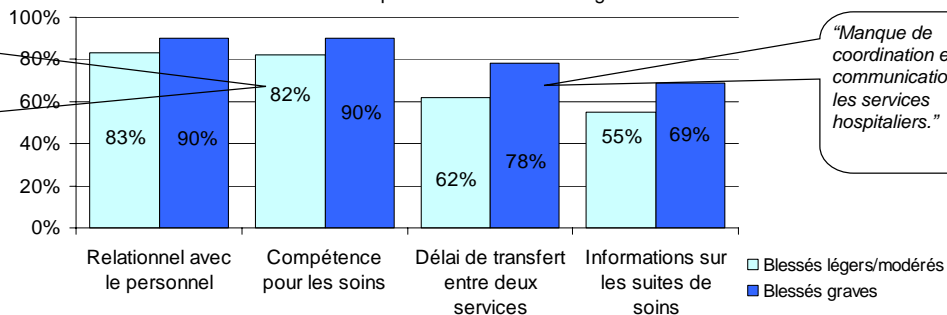
« J'ai beaucoup regretté d'être isolé. Le personnel a refusé que la famille s'approche donc gros stress pour eux et pour moi. »

32% d'insatisfaits à propos de l'information sur les **démarches** à effectuer.

« Aucune information sur les démarches: j'ai du chercher dans tout l'établissement les personnes concernées. »

Dans les services d'hospitalisation (392 blessés ont exprimé leur opinion)

Taux de satisfaction en milieu hospitalier différent selon la gravité initiale



« Impossibilité de contact avec le chirurgien, totalement inaccessible. Mais très bon technicien. »
 « Contact avec les personnel soignant très bien et ambiance rassurante »

« Manque de coordination et de communication entre les services hospitaliers. »

En centre de rééducation (114 blessés ont exprimé leur opinion)

Compétence du personnel : **90% de satisfaction**

Relationnel avec le personnel de rééducation : **93% de satisfaction**

« Personnel très compétent et à l'écoute des malades. »

Ressources non médicales (loisirs...) **76% de satisfaction**

Hôtellerie : **80% de satisfaction**

« Hôtellerie passable »

Conclusion : Les patients sont satisfaits des soins apportés mais pointent le manque de personnel, des locaux inadaptés et le défaut d'accompagnement à la sortie (manque d'informations et relais insatisfaisants entre l'hôpital et le médecin traitant).