

Congrès ADELFF Avril 2010 – Bordeaux.

La satisfaction des patients de la cohorte ESPARR comme critère d'évaluation de la qualité des soins.

P. Charnay 1, M. Hours 1, PO. Sancho 2, J. Luauté 2, B. Laumon 1, D. Boisson 2<sup>1</sup> UMRESTTE INRETS/UCBL/InVS, 25 avenue François Mitterrand, 69675 Bron2 Hôpital Henry Gabrielle, route de Vourles, BP 57, 69565 Saint Genis Laval

Introduction :

Evaluer la qualité des soins ressentie par les patients, est une démarche fondamentale pour améliorer le système de santé. Notre travail s'intéresse à la satisfaction des soins reçus par les patients d'ESPARR (Etude de Suivi d'une Population d'Accidentés de la Route dans le Rhône).

Objectif : Evaluer la perception qu'ont les patients de la qualité des soins, sur les lieux d'accidents, lors de leur hospitalisation, dans d'autres structures médicales, afin de proposer des pistes pour améliorer cette prise en charge.

Méthode :

Les 1169 sujets de 16ans et plus de la cohorte ont répondu à un questionnaire structuré, à des questions ouvertes, portant sur leur perception de la qualité de la prise en charge immédiate par les services d'intervention, les soins médicaux et la rééducation, l'accueil, l'environnement des soins, l'information donnée, la prise en compte de leurs préoccupations, de leur ressenti, ...; six mois plus tard les mêmes questions leur ont été posées par questionnaire postal.

Discussion/Résultats :

30 % des sujets s'estiment insatisfaits des soins reçus à un des moments de la prise en charge (taux comparable aux études publiées sur le sujet). Ils pointent le manque de personnel, des locaux inadaptés, le défaut d'accompagnement à la sortie (manque d'informations et relais insatisfaisants entre l'hôpital et le médecin traitant). La compétence du personnel est appréciée à 90%.

Conclusion :

Si le taux de satisfaction des aspects médicaux est élevé, l'aspect relationnel et le suivi hors de l'hôpital sont à améliorer. Le lien relationnel entre le patient et l'équipe soignante conditionne l'adhésion du patient à la stratégie de suite de soins. L'information aux services, la mise en place d'une concertation des différents représentants des acteurs de la santé : hôpital, médecins libéraux, personnels paramédicaux, devrait permettre d'améliorer l'organisation de la filière des soins, en particulier à la sortie de l'hôpital, et ce dans l'intérêt du patient.