



Etat de Vaud - Hospices cantonaux
Office de la planification et de l'évaluation

SATISFACTION DES PATIENTS DU CHUV EN 1996-1997

*Christiane Beroud, Yves Egli,
Andreas Perret*

avec la collaboration de Fabien Dunand

Citation suggérée

Beroud C, Eggli Y, Perret A. Satisfaction des patients du CHUV en 1996-1997. Lausanne : Hospices cantonaux, 1998 (Raisons de santé, 30).

Bulletin de commande en dernière page

SOMMAIRE

En 1996, l'enquête de satisfaction lancée auprès des patients du CHUV était une première dans un hôpital universitaire suisse. Poursuivie en 1997, elle n'a toujours pas d'équivalent sur le plan national. Il n'est donc pas possible de comparer les résultats obtenus par le CHUV dans ce domaine.

Le questionnaire aborde une quinzaine de thèmes qui touchent tous les aspects de l'hospitalisation: l'admission, les contacts avec les équipes soignantes, l'information médicale, les conditions d'hébergement, etc. Parmi les meilleurs scores enregistrés chez les adultes :

- l'accueil, jugé agréable par 88% des patients ;
- la simplicité des formalités d'admission (80% de satisfaits) ;
- le soin apporté à ne pas transmettre d'informations contradictoires ou à atténuer la douleur des patients (environ 73% de satisfaits) ;
- l'organisation de la sortie de l'hôpital, en particulier les explications fournies sur les médicaments à prendre chez soi (environ 73% de satisfaits).

La situation est moins favorable sur d'autres points. Quelques exemples :

- Moins de la moitié des patients (42%) estiment qu'on leur a donné l'occasion de se prononcer sur le choix des examens et des traitements. 34% considèrent que cela n'a pas été le cas, soit environ un tiers des patients.
- Moins de la moitié des patients (47%) estiment avoir pu parler suffisamment de leurs inquiétudes ou de leurs angoisses avec les équipes soignantes, médecins ou infirmières.

Pour les enfants de moins de 14 ans - à l'exception des nouveau-nés qui ne sont pas des malades - un questionnaire spécifique a été élaboré avec le Département de pédiatrie. Ce sont les parents qui le reçoivent. Il aborde quelques thèmes supplémentaires: l'attention portée à l'enfant en dehors des soins par exemple, ou la possibilité pour les parents d'être auprès de leur enfant.

Les meilleurs scores enregistrés sont les suivants :

- en dehors des soins, l'attention accordée à l'enfant par le personnel du CHUV (87% de satisfaits) ;
- les possibilités offertes d'être auprès de son enfant (80% de satisfaits) ;
- la simplicité des formalités d'admission, la chaleur de l'accueil, le soin accordé au traitement de la douleur de l'enfant (environ 75% de satisfaits).

Sur plusieurs points, les résultats obtenus auprès des parents d'enfants hospitalisés se distinguent cependant assez nettement de la photographie qui résulte des réponses des patients adolescents et adultes:

- Les questions posées restent plus souvent sans opinion ou sans réponse. Les parents estiment sans doute ne pas avoir tous les éléments d'appréciation pour donner un avis puisque, par la force des choses, ils n'étaient pas toujours présents.
- Dans l'ensemble surtout, le taux de satisfaction est un peu moins élevé. Si 90% des parents d'un enfant hospitalisé au CHUV recommanderaient eux aussi l'établissement à leurs proches, 66% «seulement» le feraient sans aucun doute (contre 72% chez les patients adolescents et adultes). Cet écart se retrouve à propos de nombreuses questions. Au mieux, le taux de satisfaction exprimé par les parents est analogue à celui des patients adolescents ou adultes. Les deux exceptions à cette règle sont d'autant plus notables:
 - 80% des parents d'enfants hospitalisés estiment avoir pu parler suffisamment de leurs inquiétudes ou angoisses avec les équipes soignantes (contre 47% seulement des patients adolescents et adultes).
 - 65% des mêmes parents disent que l'usage des médicaments reçus par leur enfant pendant son hospitalisation leur a été clairement expliqué (contre 57% des patients adolescents et adultes).

Ces enquêtes de satisfaction fournissent une photographie. Elles montrent. Elles n'expliquent pas. A défaut de pouvoir les comparer aux résultats d'autres hôpitaux universitaires suisses, il est difficile de savoir si telle ou telle appréciation du CHUV, parmi celles qui ne sont pas les meilleures, est plutôt satisfaisante ou médiocre. Il est clair en effet que le fait d'être malade ou d'avoir un enfant hospitalisé influence les réactions de toute personne concernée et peut modifier sa perception des choses. C'est dans ce sens notamment que des comparaisons avec d'autres établissements du même type que le CHUV seraient intéressantes.

Il est clair aussi que le recul manque encore, après 18 mois d'expérience, pour interpréter correctement certains résultats, en connaître les causes, en tirer tous les enseignements. Les résultats bruts ne suffisent pas. Une remarque suffit pour le comprendre. Si un pourcentage non négligeable de patients estiment ne pas avoir pu parler suffisamment de leurs inquiétudes avec les équipes soignantes, est-ce dû à une sensibilisation insuffisante du personnel à ce problème, à un manque de temps vu la charge de travail, ou aux deux causes à la fois ?

TABLE DES MATIÈRES

	Sommaire	3
1	Introduction	7
2	Matériel et méthode	9
	2.1 Matériel	9
	2.2 Mode d'administration de l'enquête	9
	2.3 Questionnaire	9
	2.4 Représentation des résultats	10
3	Résultats	11
	3.1 Taux de participation	11
4	Enseignements à tirer et recommandations	16
5	Annexes	21
	5.1 Information générale	21
	5.2 Lettres d'accompagnement	23
	5.3 Questionnaire enfant	25
	5.4 Questionnaire adulte CTR.....	29
	5.5 Questionnaire adulte	33
	5.6 Résultats détaillés par question	37
	5.7 Représentation graphique des résultats	45
6	Bibliographie.....	47

1 INTRODUCTION

Depuis quelques décennies déjà, le point de vue du patient constitue une préoccupation majeure des établissements de santé. On connaît l'impact de la satisfaction sur la prise en charge du malade, particulièrement sur la compliance aux traitements mais encore sur la confiance que le patient entretient avec les soignants et plus généralement avec l'hôpital. De même, la satisfaction du « client » prend place dans un contexte toujours plus exigeant sur la qualité des prestations et ce dans une vision toujours plus concurrentielle entre les services de soins. En ce sens, l'avis des patients est primordial ; il reflète à la fois la qualité de ce qui est offert et dû par l'hôpital mais témoigne également des aspects relationnels et organisationnels.

Toutefois cette mesure n'est pas tout. En effet, la satisfaction à elle seule ne prévaut pas de la performance d'un hôpital. Elle est un maillon qui mérite d'être vu en regard d'indicateurs à disposition actuellement des établissements de soins.

L'enquête de satisfaction mise en place par les Hospices cantonaux, (ci-après les Hospices) se joint aux actions entreprises depuis 1996 sous l'égide d'un programme d'assurance qualité dont les buts principaux visent à garantir un fonctionnement mieux orienté vers le patient et une utilisation plus efficace des ressources disponibles.

Parmi les outils à disposition pour recueillir les rétroactions des patients hospitalisés, les Hospices ont opté pour une démarche par questionnaire.

Cette évaluation régulière suit les objectifs suivants :

- détecter d'éventuels problèmes liés à l'hospitalisation des patients ;
- faire concorder les prestations fournies par les professionnels aux attentes des patients ;
- établir une relation de partenariat avec les patients ;
- renseigner les instances politiques sur l'efficacité des mesures correctives apportées : un impératif lié au contrat de prestations ;
- évaluer périodiquement les cadres des services.

Le présent document comprend les résultats globaux du CHUV pour les années 1996-1997.

Quant à l'évolution des résultats des enquêtes 1996 et 1997, ils ont été publiés dans le CHUV-Magazine¹

2 MATÉRIEL ET MÉTHODE

2.1 MATÉRIEL

En règle générale, l'enquête s'adresse à tous les patients hospitalisés, enfants et adultes, ayant séjourné au minimum vingt-quatre heures dans une unité de soins du CHUV ou au CUTR de Cevey-Sylvana.

Le questionnaire n'est toutefois pas envoyé si le diagnostic du patient est associé à l'une des principales pathologies suivantes :

- SIDA ;
- démence ;
- toxicomanie ;
- interruption de grossesse ;

ou s'il s'agit d'un nouveau-né sain et en cas de décès. La liste détaillée des exclusions figure sous l'annexe 5.1.

L'évaluation est permanente, elle touche chaque mois 10 % des patients hospitalisés, ce qui représente un collectif d'environ 2000 personnes sur l'année. L'échantillon de patients est stratifié par service et choisi de manière aléatoire. Le seuil minimal par service est fixé en principe à 50 questionnaires par année.

2.2 MODE D'ADMINISTRATION DE L'ENQUÊTE

Le questionnaire est acheminé par la poste directement au domicile du patient. Ce mode d'administration a été privilégié principalement en raison de son coût. D'autres moyens comme l'enquête téléphonique, offre certes une plus grande flexibilité dans la conduite des entretiens et des taux de réponse généralement plus élevés mais elle est relativement gourmande en temps et en ressources.

Le questionnaire parvient au patient entre 3 à 7 semaines après sa sortie de l'hôpital. Il est accompagné d'une lettre signée des directions administrative, médicale et logistique (annexe 5.2). Ce courrier d'accompagnement décrit la démarche et invite le patient à se prononcer sur son récent séjour.

Un numéro d'identification imprimé sur le questionnaire permet de relancer les personnes qui n'ont pas répondu dans un délai de 20 jours. Un procédé habituel qui permet d'accroître sensiblement le taux de réponse. Un seul rappel a été estimé suffisant.

Dès la saisie des réponses, le lien entre les données personnelles (nom, prénom, adresse) et le numéro d'identification est supprimé de manière à garantir l'anonymat de l'enquête. Les seules caractéristiques demeurent alors les codes des unités médicales et hébergeantes où le patient a été rattaché lors de son hospitalisation. Toutes les garanties de confidentialité sont par ailleurs confirmées dans la lettre d'accompagnement.

2.3 QUESTIONNAIRE

Le questionnaire élaboré par les Hospices résulte des recommandations établies autour du concept de la satisfaction et des méthodes d'investigation pour le recueil des appréciations des usagers, un travail réalisé en 1996² soutenu par une quarantaine d'entretiens exploratoires auprès des patients et des professionnels des soins. Il mesure cinq dimensions principales de la satisfaction :

- l'admission à l'hôpital ;
- la relation avec les médecins et le personnel infirmier ;
- l'information ;
- l'hôtellerie ;
- la sortie de l'hôpital.

La démarche d'enquête est originale en ce sens qu'elle permet aux unités de constituer leur propre modèle de questionnaire. Toutefois, afin de garantir une continuité de la mesure et s'assurer des comparaisons inter-services, chaque modèle original comprend un minimum d'items de base qui se rapportent aux sujets suivants :

- l'accueil
- l'écoute
- la clarté de l'information reçue
- le choix du traitement
- soulagement de la douleur
- informations sur le traitement
- informations contradictoires
- satisfaction globale
- amélioration de l'état de santé

Chaque service, suivant sa mission et le profil de patients traités, peut ajouter à ce corpus d'items d'autres questions adaptées à partir d'instruments de mesure reconnus. Quelques exemples : un modèle de questionnaire « enfant » a été élaboré d'entente avec le Département de pédiatrie du CHUV (annexe 5.3). Il comprend

22 questions qui sont formulées à l'attention des parents. Un autre questionnaire orienté vers une population de type réhabilitation a lui été conçu en collaboration avec des professionnels de Cevey-Sylvana (annexe 5.4). Le modèle de questionnaire adulte quant à lui, comprend dans sa forme actuelle 17 questions (annexe 5.5). Il est envoyé à 20 services du CHUV (4 services enfants).

Le mode de questionnement retenu est de type « constatif » ; plus adapté à une démarche d'amélioration de la qualité que le type « jugement » (annexe 5.1). En outre les résultats sont plus facilement interprétables. Les questions sont pour la plupart « fermées » et proposent des modalités de réponses variant de 3 à 5 choix. Pour chaque question, il est possible de cocher la modalité de réponse « sans opinion » permettant de limiter les non-réponses.

Enfin, des espaces sont prévus pour permettre au patient d'explicitier ses réponses et de faire part de ses impressions éventuelles sur le séjour.

2.4 REPRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Pour autant qu'elles le permettent et après inversion des modalités formulées négativement, les réponses aux questions fermées sont reportées sur une échelle d'appréciation allant de 0 « très insatisfaisant » à 100 « très satisfaisant ». Les réponses de type « sans opinion » ou « venu en urgence » par exemple, n'entrent pas dans le calcul des moyennes. Les scores sont présentés graphiquement sous forme de deux tracés : une courbe noire représentant le score moyen de la catégorie de patient (adulte ou enfant), une courbe grise affichant le score moyen de l'unité. Chaque courbe est complétée d'un graphique de distribution des réponses.

Ce mode de représentation synthétique des résultats, a l'avantage de décrire d'un simple coup d'œil les sujets d'insatisfaction (annexe 5.7).

En ce qui concerne les données qualitatives, tous les commentaires ou remarques des patients ont été fidèlement retranscrits en respectant l'anonymat des personnes. Précisément, chaque commentaire est segmenté en une ou plusieurs propositions suivant une grille d'analyse par thème. Un indice leur est attribué selon le degré de gravité estimé par le patient. Cette évaluation s'échelonne de 1= très bien, 2= bien, 3= à améliorer à 0= non évalué.

Les résultats sont donnés sous deux formes principales : un décompte des occurrences par thème et une retranscription détaillée des commentaires codés, regroupés par questionnaire.

Quant au mode de diffusion des résultats, chaque responsable reçoit les données descriptives de son unité, à savoir :

- les distributions des réponses et les scores moyens de satisfaction par question (courbe) ;
- les commentaires des patients, référencés par thème ;
- les résultats globaux de l'enquête.

Une copie des scores des unités est envoyée au chef du département concerné, à la direction du CHUV, au directeur des Hospices ainsi qu'au doyen de la Faculté de médecine conformément aux modalités de diffusion définies par la direction des Hospices.

Enfin les commentaires sont transmis globalement aux mêmes personnes, mais sans mention de l'unité. Ces données sont recueillies dans un document dont à la diffusion est restreinte aux Hospices³.

3 RÉSULTATS

3.1 TAUX DE PARTICIPATION

Les résultats portent sur la période d'évaluation de juin 1996 à fin 1997.

3343 patients adultes et 314 parents d'enfants ont reçu un questionnaire entre 3 à 7 semaines après l'hospitalisation.

La proportion de femmes interrogées est légèrement supérieure à celle des hommes, respectivement de 52 % et 48 %. La moyenne d'âge chez les hommes (57 ans) est de 3 ans supérieur à celle des femmes.

Le taux brut de participation est de 71 % pour les patients adultes et de 66 % pour les enfants.

Parmi les questionnaires inexploitable, plus de la moitié ont été réadressés par les familles de patients décédés dans les semaines qui ont suivi le retour à domicile. Un quart des questionnaires a été retourné par la poste à l'expéditeur. Le dernier quart n'a pas pu être rempli par les patients, en raison le plus souvent de pathologies fortement invalidantes ou d'un confusionnel important.

Un questionnaire a été retourné dépourvu de son numéro d'identification.

Finalement, les questionnaires exploitables, se chiffrent à 2258 chez les adultes, soit un taux de participation de 68% après une formule de rappel.

Le taux est légèrement plus faible chez enfants avec une participation des parents de 63 %.

Par service et par catégorie de patients les taux de participation se répartissent de la manière suivante :

Tableau 1. Population adulte

Service	Nb envois	Nb retours	Taux particip.
Cardiologie	230	179	78 %
Chirurgie cardio-vasculaire	103	90	87 %
Chirurgie générale	388	278	72 %
Chirurgie plastique	73	48	66 %
Dermatologie	89	54	61 %
Direction médecine interne	242	150	62 %
Gynécologie	133	89	67 %
Médecine interne A	178	107	60 %
Médecine interne B	213	118	55 %
Maladies infectieuses	56	38	68 %
Neuro-chirurgie	212	156	74 %
Neurologie	203	142	70 %
Obstétrique	335	238	71 %
Oto-rhino-laryngologie	148	99	67 %
Orthopédie et traumatologie	293	202	69 %
Rhumatologie et rééducation	92	58	63 %
Radio-oncologie	81	50	62 %
Soins intensifs de médecine	88	56	64 %
Cevey-Sylvana*	35	18	57 %
Urologie	112	74	66 %
Autres	39	14	

* Depuis l'automne 1997, les patients de Sylvana reçoivent un questionnaire adapté aux Centres de traitement et de réadaptation. Des résultats comparatifs seront donnés sur la prochaine évaluation.

Tableau 2. Population enfant

Unité de soins	Nb envois	Nb retours	Taux particip.
Chirurgie pédiatrique	91	59	65 %
Gynécologie-obstétrique	39	18	46 %
Néonatalogie	99	68	69 %
Pédiatrie	85	51	60 %

Nombre de retours minimum par unité de soins : 10

La participation à l'enquête varie selon les services. Les retours sont légèrement plus élevés chez les patients hospitalisés dans les unités de chirurgie que ceux de médecine.

Globalement, les parents interrogés sur le séjour de leur enfant se sont montrés moins participatifs que les patients adultes (cf. résultats détaillés sous l'annexe 5.6).

Satisfaction des patients adultes

QUESTIONS

Avez-vous reçu des renseignements pour préparer votre séjour et vous indiquer comment les choses se passeraient à votre arrivée ?

Les formalités d'admission ont-elles été simples ?

L'accueil dans le service a-t-il été agréable ?

Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses claires ?

Avez-vous pu parler de vos inquiétudes ou angoisses avec des médecins, infirmières ou autres professionnels ?

Lorsque vous aviez besoin d'aide, p. ex. pour manger, vous laver, après combien de temps avez-vous reçu cette aide ?

Estimez-vous que le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour éliminer votre douleur ?

Avez-vous reçu des informations contradictoires ?

A l'hôpital, l'usage de médicaments que vous ne connaissiez pas auparavant vous a-t-il été clairement expliqué ?

Est-ce que l'on vous a donné l'occasion de vous prononcer sur le choix des examens et des traitements ?

Est-ce que l'information concernant votre intervention chirurgicale a correspondu à vos attentes ?

Les repas que vous avez choisis ont-ils été à votre goût ?

Concernant la tranquillité dans l'établissement, l'atmosphère était-elle calme et reposante ?

Considérez-vous que votre sortie ou votre transfert a été bien organisé ?

Est-ce que l'on vous a expliqué, quand et comment il fallait prendre vos médicaments chez vous ?

Recommanderiez-vous notre hôpital à vos proches s'ils devaient être hospitalisés ?

CHOIX DE RÉPONSES

1. Oui
2. Plus ou moins
3. Non
4. Entrée en urgence
5. Sans opinion

1. Oui
2. Plus ou moins
3. Non
4. Sans opinion

1. Oui
2. Plus ou moins
3. Non
4. Sans opinion

1. Toujours
2. Très souvent
3. Souvent
4. Parfois
5. Jamais
6. Je n'ai pas posé de questions
7. Sans opinion

1. Oui
2. Oui, un peu
3. Non
4. Je n'ai pas eu d'inquiétudes
5. Sans opinion

1. Immédiatement
2. Rapidement
3. Laps de temps acceptable
4. Très longue attente
5. Jamais
6. Pas eu besoin d'aide
7. Sans opinion

1. Ont fait tout ce qu'ils pouvaient
2. Auraient pu faire plus
3. Auraient pu faire beaucoup plus
4. Pas eu mal
5. Sans opinion

1. Non
2. Quelques-unes
3. Oui, beaucoup
4. Sans opinion

1. Oui
2. Plus ou moins
3. Non
4. Je n'ai pas reçu de nouveau médicament
5. Sans opinion

1. Oui
2. Oui, mais pas suffisamment
3. Non
4. Sans opinion

1. Oui
2. Plus ou moins
3. Non
4. Je n'ai pas été opéré(e)
5. Sans opinion

1. Toujours
2. Très souvent
3. Souvent
4. Parfois
5. Jamais
6. Je suivais un régime particulier
7. Sans opinion

1. Toujours
2. Très souvent
3. Souvent
4. Parfois
5. Jamais
6. Sans opinion

1. Oui
2. Plus ou moins
3. Non
4. Sans opinion

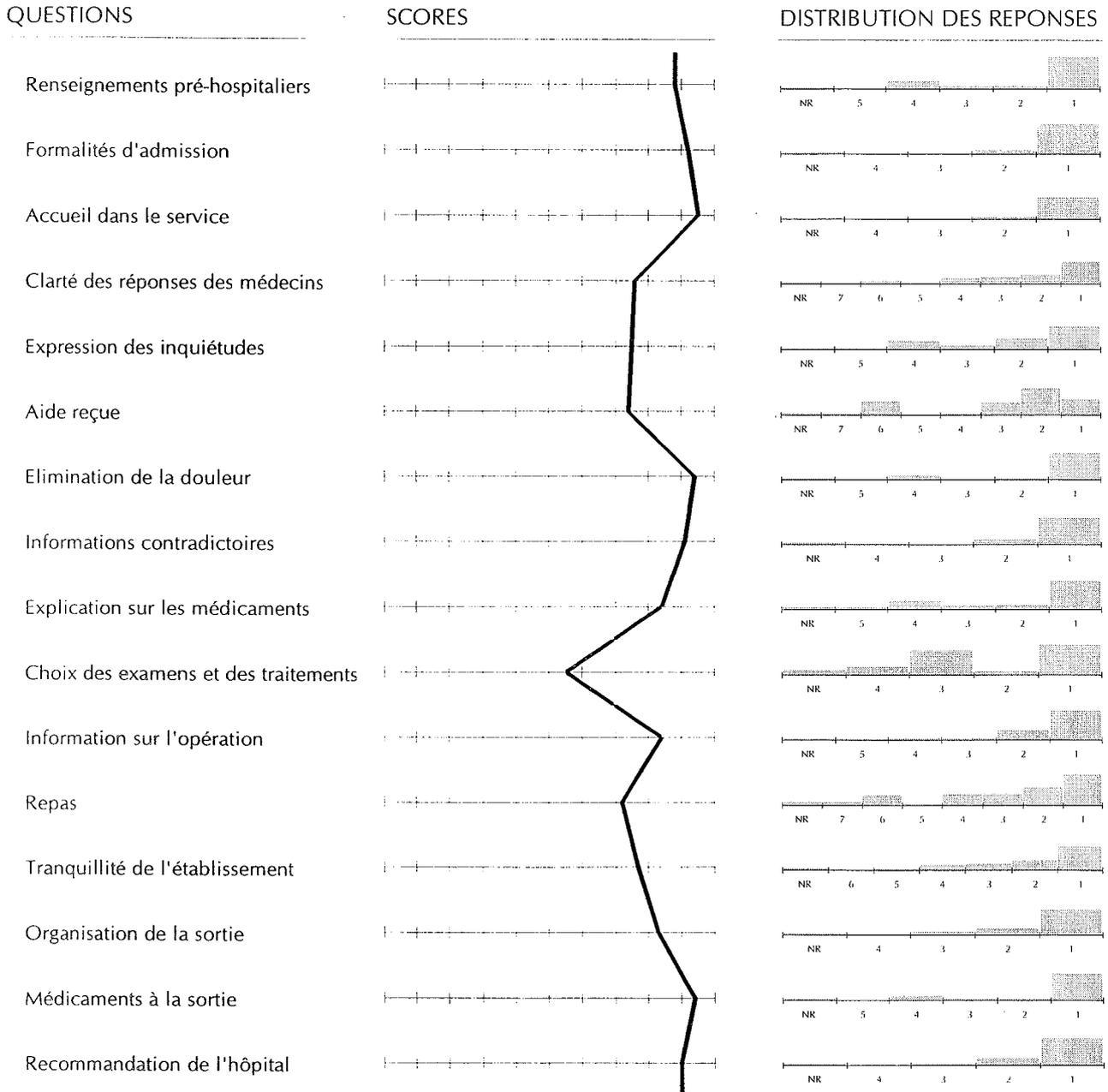
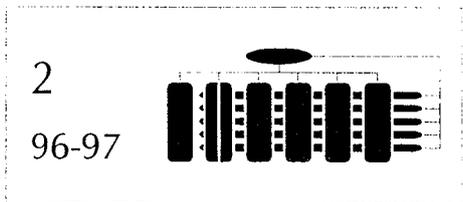
1. Oui
2. Plus ou moins
3. Non
4. Je n'ai pas reçu de médicament
5. Sans opinion

1. Oui, sans aucun doute
2. Oui, probablement
3. Non, probablement pas
4. Non, en aucun cas

Figure 1. Scores des patients adultes

CHUV

Satisfaction des patients adultes



0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Moyenne du CHUV

NR = pas de réponse
Les chiffres renvoient aux choix de réponses

Nombre d'envois: 3343
Nombre de réponses: 2258
Taux de participation: 68%

Enquête auprès des parents

QUESTIONS

Avez-vous reçu des renseignements pour préparer le séjour de votre enfant et vous indiquer comment les choses se passeraient ?

Les formalités d'admission ont-elles été simples ?

Est-ce que l'accueil de votre enfant dans sa chambre a été chaleureux ?

Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses claires ?

Avez-vous pu parler de vos inquiétudes ou angoisses concernant la situation de votre enfant avec le personnel soignant ?

Lorsque votre enfant avait besoin d'aide, par exemple pour manger, se laver, après combien de temps a-t-il reçu cette aide ?

Est-ce que le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour éliminer la douleur de votre enfant ?

Estimez-vous que votre enfant a eu toute l'attention, l'affection et les possibilités de jouer nécessaires ?

Estimez-vous que le personnel était assez calme et doux dans les soins donnés à votre enfant ?

Avez-vous reçu des informations contradictoires ?

L'usage de médicaments que recevait votre enfant que vous ne connaissiez pas auparavant vous a-t-il été clairement expliqué ?

Est-ce que l'on vous a donné l'occasion de vous prononcer sur le choix des examens et des traitements ?

Est-ce que l'information concernant l'intervention chirurgicale a correspondu à vos attentes ?

Estimez-vous que les repas donnés à votre enfant ont été adéquats ?

Votre enfant était-il dans un environnement suffisamment calme et reposant ?

Vous a-t-on donné toute les possibilités pour être au maximum auprès de votre enfant ?

Considérez-vous que la sortie ou le transfert de votre enfant a été bien organisé ?

Est-ce que l'on vous a expliqué, quand et comment il fallait donner les médicaments à votre enfant dès votre retour à la maison ?

Recommanderiez-vous notre hôpital à vos proches si un de leurs enfants devait être hospitalisé ?

CHOIX DE RÉPONSES

1. Oui 3. Non 5. Sans opinion
2. Plus ou moins 4. Entrée en urgence

1. Oui 3. Non
2. Plus ou moins 4. Sans opinion

1. Oui 3. Non
2. Plus ou moins 4. Sans opinion

1. Toujours 3. Souvent 5. Jamais 7. Sans opinion
2. Très souvent 4. Parfois 6. Je n'ai pas posé de questions

1. Oui 3. Non 5. Sans opinion
2. Plus ou moins 4. Je ne souhaitais pas le faire

1. Immédiatement 3. Laps de temps acceptable 5. Jamais 7. Sans opinion
2. Rapidement 4. Après une très longue attente 6. Pas eu besoin d'aide

1. Ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient 3. Ils auraient pu faire beaucoup plus
2. Ils auraient pu faire un peu plus 4. Il n'a pas eu mal 5. Sans opinion

1. Ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient 3. Non, ils n'avaient pas assez de temps
2. Ils auraient pu faire un peu plus 4. Sans opinion

1. Oui 3. Non 5. Sans opinion
2. Plus ou moins 4. Non et je l'ai fait remarquer

1. Non 3. Oui, beaucoup
2. Quelques-unes 4. Sans opinion

1. Oui 3. Non 5. Sans opinion
2. Plus ou moins 4. Il n'a pas reçu de nouveau médicament

1. Oui 3. Non 5. Sans opinion
2. Plus ou moins 4. Je ne souhaitais pas me prononcer

1. Oui 3. Non 5. Sans opinion
2. Plus ou moins 4. Il n'a pas été opéré

1. Toujours 3. Souvent 5. Jamais
2. Très souvent 4. Parfois 6. Sans opinion

1. Toujours 3. Souvent 5. Jamais
2. Très souvent 4. Parfois 6. Sans opinion

1. Oui 3. Non
2. Plus ou moins 4. Sans opinion

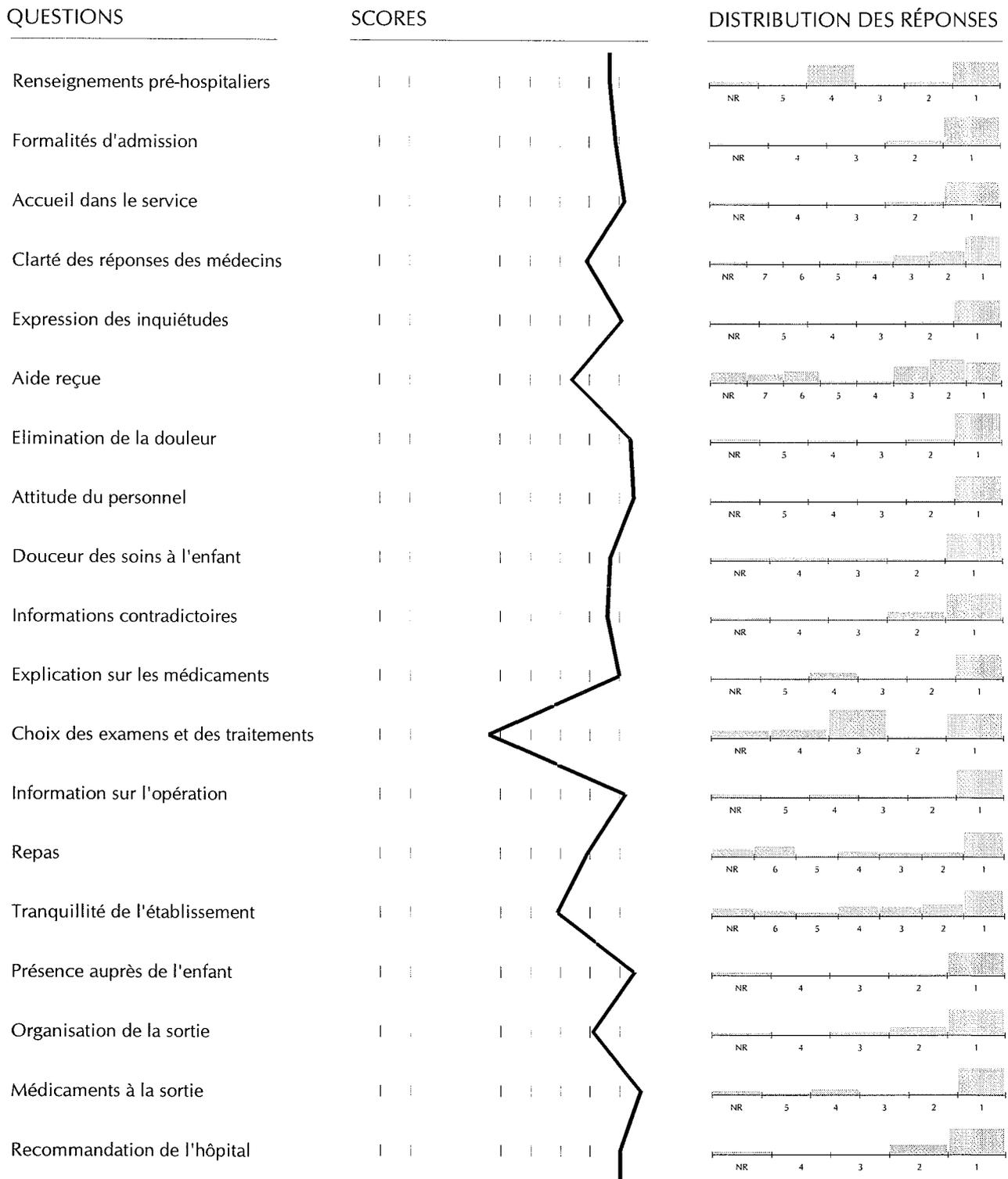
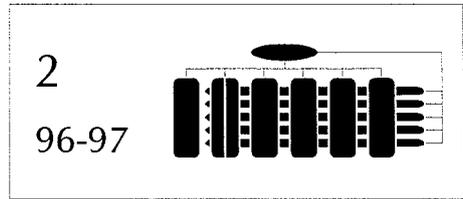
1. Oui 3. Non
2. Plus ou moins 4. Sans opinion

1. Oui 3. Non 5. Sans opinion
2. Plus ou moins 4. Il n'a pas eu de médicament à prendre

1. Oui, sans aucun doute 3. Non, probablement pas
2. Oui, probablement 4. Non, en aucun cas

Figure 2. Scores des patients enfants
CHUV

Satisfaction des patients enfants



0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

NR = pas de réponse
Les chiffres renvoient aux choix de réponses

Moyenne des unités

Nombre d'envois: 314
Nombre de réponses: 196
Taux de participation: 62%

4 ENSEIGNEMENTS A TIRER ET RECOMMANDATIONS

Dans l'ensemble, l'enquête a été bien accueillie par les patients et les scores de satisfaction sont globalement satisfaisants (cf. figures 1 et 2) aussi bien chez les adultes que chez les enfants. Les nombreux commentaires apportés aux questionnaires confirment cette tendance.

Parmi les meilleurs scores se distinguent :

- l'accueil, jugé agréable par 88% des patients adultes interrogés, (78% chez les parents)
- les formalités, considérées comme simples par 80% des adultes, (73% chez les parents).
- le soin apporté à ne pas transmettre d'informations contradictoires ou à atténuer la douleur.

93% des patients adultes (88% de parents) recommanderaient le CHUV à une personne de leur entourage si cette dernière était appelée à être hospitalisée.

Sur les questions spécifiques aux enfants, les parents se disent satisfaits de :

- la manière de prendre en considération les soucis d'une famille dont un enfant est hospitalisé : 80% des parents considèrent qu'ils ont pu parler de leurs inquiétudes ou de leurs angoisses et estiment que leur enfant a été soigné avec calme et douceur.
- la possibilité offerte de rester au maximum auprès de l'enfant durant l'hospitalisation.

La situation est moins favorable sur d'autres points. Un exemple :

- Si un peu moins de la moitié des patients (42% chez les adultes et 34% chez les enfants) estiment qu'on leur a donné l'occasion de se prononcer sur le choix des examens et des traitements, 34% des adultes et 40% des parents considèrent que cela n'a pas été le cas. Toutefois, l'interprétation de ce résultat s'avère délicate : il est en effet possible que les patients ne soient pas toujours en situation de se prononcer sur les choix, principalement en raison de leur état de santé ou de leur âge. 6 services présentent des écarts significatifs par rapport à la moyenne observée (cf. tableau 3).

La prochaine évaluation tentera de mieux cerner l'attente des patients sur ce thème.

- Les scores concernant les repas ne sont que moyennement satisfaisants. Seuls 42% de parents et 34% des adultes estiment que les repas choisis étaient toujours à leur goût. Ces valeurs peu élevées méritent d'être analysées pour mieux en cerner la cause. A ce titre, les nombreux commentaires sur ce thème apportent un premier éclairage. Plus que le repas lui-même, il apparaît que l'insatisfaction soit plutôt liée au contexte dans lequel les personnes effectuent leurs choix ou prennent leurs repas. Il ressort notamment que les patients apprécient que peu à moyennement les repas froids servis le soir. Dans une moindre mesure ils relèvent que la nourriture est souvent tiède lorsqu'elle est distribuée ou que le plat reçu n'est pas conforme à celui commandé.
- Sauf pour les enfants, les points relatifs à la possibilité d'exprimer ses inquiétudes et de recevoir l'aide attendue dans un délai raisonnable sont également préoccupants tout en restant dans des valeurs acceptables.

L'enquête a permis de recueillir un très grand nombre de commentaires. En effet, près de 40% des personnes interrogées ont émis une appréciation circonstanciée sur leur séjour.

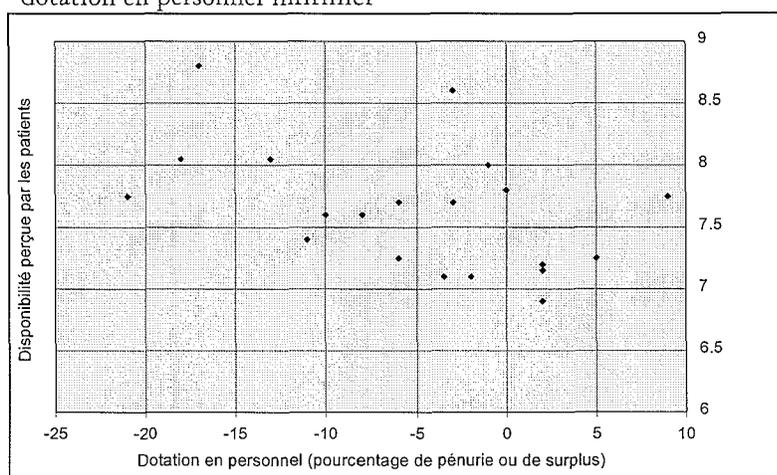
La moitié des commentaires s'orientent vers points d'amélioration ou susceptibles de l'être selon les patients. L'autre part, reflète des avis satisfaisants (20 %) à très satisfaisants (30%) sur le séjour ou sur les soins en général.

La qualité des contacts avec les soignants est relevée par une grande majorité de patients. De même que l'amabilité et les compétences du personnel sont très souvent mises en exergue.

Côté disponibilité, le patient se dit moins satisfait des soignants. Plus de la moitié des remarques évoquent un manque de personnel, une disponibilité réduite par rapport à des repères antérieurs d'hospitalisation, une charge de travail importante voire une surcharge ou un stress observé chez le personnel soignant. Pour l'heure la plupart de ces remarques ne remettent pas en cause la qualité des prestations, jugées

excellentes et dispensées avec compétence. Elles n'en demeurent pas moins un signal quant à la confiance que le patient entretient avec l'hôpital. La principale question est de savoir si ces points sont directement liés aux dotations en personnel infirmier. La figure 3 montre la faible corrélation entre la dotation (pénurie ou surplus) et la disponibilité perçue par les patients dans chaque unité.

Figure 3. Relation entre la disponibilité perçue par les patients et la dotation en personnel infirmier



Si le niveau des soins et le professionnalisme sont jugés très satisfaisants, près de 80 % des patients estiment toutefois que le personnel soignant, particulièrement les médecins ne lui accorde pas suffisamment de temps. Le corollaire est une frustration quant à l'information reçue par les médecins. Le patient souhaiterait qu'elle soit plus précise et plus spontanée.

Si les patients s'accordent à reconnaître que l'accueil dans l'hôpital est agréable, les avis sont en revanche plus nuancés chez ceux entrés par le service des urgences. La cause première d'insatisfaction évoquée est l'attente, souvent très longue jusqu'à la prise en charge. Les patients mentionnent par exemple le transfert en chambre, en salle d'opération ou l'attente d'un diagnostic.

Il s'agit là des principaux enseignements tirés de la présente enquête. D'autres analyses sont en cours pour tenter de mieux cerner les déterminants de la satisfaction des patients.

Compte tenu de leur limite d'interprétation, ces données descriptives offrent toutefois suffisamment d'éléments pour sensibiliser les responsables des services à introduire dans leur projet de service des mesures à même de corriger leurs faiblesses; de suivre ou d'adapter des projets en cours, le cas échéant de formuler par des projets spécifiques.

Tableau 3: les points « faibles »

Unité		Choix des examens et des traitements	Clarté des réponses des médecins	Expression des inquiétudes	Formalités d'admission	Information sur opération	Médicaments à l'hôpital	Recommandation de l'hôpital	Renseignements pré-hospitaliers	Repas	Tranquillité de l'établissement
Dermatologie	DER	-1.1				-3.4					
Direction de la médecine interne	DMI	-1.1									-1
Maladies infectieuses	MIN									-1.6	
Médecine interne A	MIA	-2.1									
Néonatalogie	NAT	-2.1									
Neurologie	NLG	-1.1									
Rhumatologie et rééducation	RMR								-1.6		
Soins intensifs	SIM	-1.4									
Urologie	URO			-1.2							
Sylvana	SYL						-1.2		-3.3		

*Représentation des écarts : <= 1 graduation

Tableau 4 les points « forts »

Unité	Code catégorie	Aide reçue	Choix des examens et des traitements	Clarté des réponses des médecins	Douceur des soins à l'enfant	Expression des inquiétudes	Information sur opération	Informations contradictoires	Médicaments à l'hôpital	Organisation de la sortie	Renseignements pré-hospitaliers	Repas	Tranquillité de l'établissement
Cardiologie	CAR		1.45	1									
Chirurgie pédiatrique	CHP		1.31										
Chirurgie plastique et reconstructive	CPR										1.02		
Gynécologie	GYN												1.31
Néonatalogie	NAT	1.51										2.09	
Neuro-chirurgie	NCH												1.01
Obstétrique (adultes)	OBS		2.61										
Obstétrique (enfants)	OBS	1.13	2.06	1.1	1.27			1.07			1.31	2.09	1.32
Soins intensifs de médecine	SIM						1.55						
Sylvana	SYL									1.11			

*Représentation des écarts : >= 1 graduation

5 ANNEXES

5.1 INFORMATION GENERALE

Evaluation de la satisfaction des patients - information générale

But Deux raisons principales militent en faveur d'une évaluation régulière de la satisfaction des patients :

- détecter les problèmes à temps pour améliorer la qualité des soins (projet de service);
- rendre des comptes auprès de l'Etat (contrat de prestations) et des assurances (LAMal).

Conception Plusieurs scénarios d'évaluation de la satisfaction des patients peuvent être envisagés en jouant sur les paramètres suivants:

- les critères d'exclusion;
- l'orientation du questionnaire (jugement *versus* constat);
- la taille du questionnaire (nombre de questions);
- le choix des items (plus ou moins spécifiques);
- la voie d'administration du questionnaire (poste, téléphone);
- la méthode d'échantillonnage (aléatoire simple, aléatoire stratifié);
- les modalités d'envoi (émetteur, anonymat, etc.).

Critères d'exclusion Le questionnaire n'est pas envoyé si l'un des critères d'exclusion suivants est présent :

1. Patients décédés à l'hôpital
2. Diagnostics principal ou secondaires (Classification internationale des maladies, CIM-9):

279.5 SIDA avec manifestations	634.x Avortement spontané
279.6 Para-SIDA	635.x Avortement provoqué légal
290.x Démences	636.x Avortement provoqué illégal
304.x Pharmacodépendance	637.x Avortement, sans précision
	638.x Echec de la tentative d'avortement
3. Diagnostic principal uniquement :
795.8 Personne positive au test HIV
4. Patient sélectionné pour une précédente enquête de satisfaction moins d'un an auparavant.

L'avis de l'entourage des patients décédés devrait être recueilli par une autre démarche (entretien par exemple).

Orientation On distingue deux types de questionnement :

- jugements : «excellent», «bien», «passable», «mauvais»;
- constats : «oui/non» ou «toujours», «souvent», «parfois», «jamais», etc.).

Exemple de jugement Facilité de voir votre médecin quand vous en avez besoin	excellent	très bien	bien	passable	mauvais
	<input type="checkbox"/>				
Exemple de constat Dans quelle mesure les médecins étaient-ils disponibles pour répondre à vos questions lorsque vous en aviez besoin ?	toujours	souvent	parfois	rarement	jamais
	<input type="checkbox"/>				

Le questionnement du type «jugement» est recommandé aux hôpitaux souhaitant se positionner sur un marché concurrentiel. Le questionnement de type «constatif» est recommandé dans une démarche d'amélioration de la qualité, parce qu'ils sont plus objectifs et plus faciles à interpréter.

Taille	<p>Les questionnaires disponibles comprennent de 10 à 100 questions environ. Un questionnaire court est meilleur marché et plus simple à manipuler. Un questionnaire long permet d'évoquer plus d'items.</p> <p>Notre préférence va à un questionnaire court, comprenant une quinzaine d'items communs à toutes les unités et une quinzaine d'items laissés au choix des unités.</p>
Choix des items	<p>Le choix des items communs à toutes les unités devrait s'appuyer sur la charte des Hospices.</p> <p>Il s'agit notamment du droit des patients à l'information sur les choix thérapeutiques (intervention chirurgicale, médicaments) et au respect de leur personne (relations avec les médecins, les infirmier(e)s, d'autres professionnels).</p> <p>Le choix des items spécifiques dépend de la politique des soins du service et des problèmes identifiés. Un catalogue de questions est proposé, à titre indicatif, aux services.</p>
Recueil des avis	<p>Les principales voies d'administration du questionnaire sont le téléphone et l'envoi postal.</p> <p>Les avantages du téléphone sont, d'une part, la possibilité de conduire un questionnaire relativement long et compliqué (avec des sauts de questions), et d'autre part, un taux de réponses généralement plus haut. Son inconvénient principal est son coût élevé.</p> <p>L'envoi postal est plus économique. De plus, un certain nombre de précautions (lettre d'accompagnement du questionnaire et rappels) ont déjà prouvé leur efficacité quant à l'amélioration du taux de réponses.</p> <p>C'est pourquoi, corrélativement au choix d'un questionnaire court, notre préférence va à l'envoi postal.</p>
Echantillonnage	<p>Dans le but de pouvoir interpréter les résultats par service, les patients sont sélectionnés selon la méthode de l'échantillonnage aléatoire stratifié (50 patients par service et par an au moins).</p>
Conclusion	<p>Le questionnaire proposé (cf. annexe) vise à recueillir des constats plutôt que des jugements. Il couvre les principales dimensions de la satisfaction des patients, en mettant l'accent sur les problèmes les plus souvent mis en évidence par les patients.</p> <p>Il comprend une quinzaine de questions communes à tous les services du CHUV.</p> <p>La question 12 n'est posée qu'aux patients ayant subi une intervention chirurgicale au Bloc opératoire (BOP) ou au Centre de chirurgie ambulatoire (CCA). La question 13 n'est pas posée s'il s'agit d'une hospitalisation d'un jour.</p> <p>Les responsables des services cliniques sont invités à proposer des questions qui leur sont propres. Ces questions supplémentaires sont intégrées au questionnaire, après discussion avec les intéressés si leur formulation se révèle problématique. Le contenu du questionnaire diffère ainsi en fonction de la trajectoire suivie par le patient au sein du CHUV.</p> <p>Il est prévu d'envoyer environ 250 questionnaires au début de chaque mois, sur la base d'un échantillon aléatoire stratifié par service. Le but est d'obtenir au moins 50 questionnaires remplis par service. On attend un taux de réponse d'au moins 50%, avec une lettre de rappel. Les questionnaires parviendront aux destinataires dans un délai de 21 à 50 jours après leur sortie du CHUV. Une lettre signée du directeur du CHUV, du directeur médical, du directeur adjoint et chef logistique et de la directrice des soins infirmiers accompagne l'envoi du questionnaire.</p>
Pour en savoir plus...	<p>Un petit guide a été élaboré à l'intention des cinq hôpitaux universitaires suisses au sujet de la satisfaction du patient hospitalisé. Vous y trouverez les fondements théoriques qui ont guidé le choix de la démarche proposée. <i>Office de la planification et de l'évaluation, YE-ML, 2 mai 1996</i></p>

5.2 LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT



DEPARTEMENT DE L'INTERIEUR ET DE LA SANTE PUBLIQUE
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE VAUDOIS

Direction

CH-1011 Lausanne
021/314 11 11

n/réf: BD/fb

Madame, Monsieur,

Nous nous permettons de nous adresser à vous pour connaître votre appréciation sur les différents aspects de votre récente hospitalisation au CHUV.

Vos remarques positives ou vos critiques constitueront un encouragement pour maintenir et améliorer la qualité de nos prestations.

C'est dans ce but que nous vous remettons le questionnaire annexé. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir le remplir et de nous le renvoyer au moyen de l'enveloppe affranchie qui l'accompagne. Votre questionnaire sera traité de manière strictement confidentielle. Votre nom sera effacé dès l'enregistrement de vos réponses. Les résultats de cette enquête qui s'adresse à un nombre restreint de personnes seront traités et présentés comme ceux d'un sondage, sous la forme de synthèse.

Cette enquête est complémentaire à celle faisant l'objet du questionnaire qui vous a probablement été remis lors de votre hospitalisation ou à votre sortie de l'hôpital.

Nous vous remercions de votre précieuse contribution et nous saisissons cette occasion pour vous présenter, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments dévoués.

Centre hospitalier universitaire vaudois
La Direction

B. Decrauzat
Directeur

H. Corbaz
Directeur adjoint
Chef Logistique

Prof. P. De Grandi
Directeur médical

H. Brioschi Levi
Directrice
Soins infirmiers

Annexes : ment.

5.3 QUESTIONNAIRE ENFANT

Le séjour de votre enfant - votre point de vue

Pour chaque question nous vous prions de cocher la case qui correspond le mieux à votre avis.

ADMISSION : entrée à l'hôpital de votre enfant

- 1 Avez-vous reçu des renseignements pour préparer le séjour de votre enfant et vous indiquer comment les choses se passeraient à son arrivée ?
- 1 oui
2 oui, mais pas suffisamment
3 non
4 il est venu en urgence
5 sans opinion
- 2 Les formalités d'admission ont-elles été simples ?
- 1 oui
2 plus ou moins
3 non
4 sans opinion
- 3 Estimez-vous que l'accueil de votre enfant dans sa chambre a été chaleureux ?
- 1 oui
2 oui, plus ou moins
3 non
4 sans opinion
- 4 Au début du séjour, combien de fois avez-vous dû expliquer le cas de votre enfant aux médecins ?
- 1 1 fois
2 2 fois
3 3 fois
4 de 4 à 6 fois
5 plus de 6 fois
6 sans opinion

MEDECINS ET INFIRMIER(ES) DE VOTRE ENFANT

- 5 Est-ce que l'information qui vous a été transmise par votre pédiatre, relativement à l'hospitalisation de votre enfant dans notre établissement, correspondait à ce qui s'est réalisé durant le séjour ?
- 1 oui
2 oui, partiellement
3 non
4 il est venu en urgence
5 sans opinion

Vos commentaires :

.....

.....

.....

- 6 Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses claires ?
- 1 toujours
 - 2 très souvent
 - 3 souvent
 - 4 parfois
 - 5 jamais
 - 6 je n'ai pas posé de questions
 - 7 sans opinion
- 7 Avez-vous pu parler de vos inquiétudes ou angoisses concernant la situation de votre enfant avec des médecins, infirmières ou autres professionnels ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 je n'ai pas eu d'inquiétudes
 - 5 sans opinion
- 8 Lorsque votre enfant avait besoin d'aide, par exemple pour manger, se laver ou aller aux toilettes, après combien de temps a-t-il reçu cette aide ?
- 1 immédiatement
 - 2 rapidement
 - 3 dans un laps de temps acceptable
 - 4 après une très longue attente
 - 5 jamais
 - 6 il n'a pas eu besoin d'aide
 - 7 sans opinion
- 9 Estimez-vous que le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour éliminer la douleur de votre enfant ?
- 1 ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient
 - 2 ils auraient pu faire un peu plus
 - 3 ils auraient pu faire beaucoup plus
 - 4 il n'a pas eu mal
 - 5 sans opinion
- 10 Estimez-vous que le personnel était assez calme et doux dans les soins donnés à votre enfant ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 non et je l'ai fait remarquer
 - 5 sans opinion
- 11 En-dehors des soins donnés, estimez-vous que votre enfant a eu toute l'attention, l'affection et les possibilités de jouer nécessaires ?
- 1 oui, ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient
 - 2 ils auraient pu faire un peu plus
 - 3 non, ils n'avaient pas assez de temps
 - 4 sans opinion

INFORMATION

- 12 Avez-vous reçu des informations contradictoires ?
- 1 non
 - 2 oui, quelques-unes
 - 3 oui, beaucoup
 - 4 sans opinion
- Si oui, sur quels sujets ?
-
-

- 13 A l'hôpital, l'usage des médicaments que recevait votre enfant, et que vous ne connaissiez pas auparavant, vous a-t-il été clairement expliqué ?
- 1 oui
2 oui, mais pas suffisamment
3 non
4 il n'a pas reçu de nouveau médicament
5 sans opinion
- 14 Est-ce que l'on vous a donné l'occasion de vous prononcer sur le choix des examens et des traitements ?
- 1 oui
2 oui, mais pas suffisamment
3 non
4 sans opinion
- 15 Est-ce que l'information concernant l'intervention chirurgicale a correspondu à vos attentes ?
- 1 oui
2 oui, mais pas suffisamment
3 non
4 il n'a pas été opéré
5 sans opinion
-

HOTELLERIE

- 16 Estimez-vous que les repas donnés à votre enfant ont été adéquats ?
- 1 toujours
2 très souvent
3 souvent
4 parfois
5 jamais
6 sans opinion
- 17 Votre enfant était-il dans un environnement suffisamment calme et reposant ?
- 1 toujours
2 très souvent
3 souvent
4 parfois
5 jamais
6 sans opinion
-

POUR LES PARENTS ACCOMPAGNANTS

- 18 Vous a-t-on donné toutes les possibilités pour être au maximum auprès de votre enfant ?
- 1 oui
2 oui, mais pas suffisamment
3 non
4 sans opinion

Vos commentaires :

.....

.....

SORTIE : le départ de votre enfant hors de l'hôpital

- 19 Considérez-vous que la sortie ou le transfert de votre enfant a été bien organisé ?
- 1 oui
2 oui, relativement bien
3 non
4 sans opinion

- 20 Est-ce que l'on vous a expliqué, quand et comment, il fallait donner les médicaments à votre enfant dès votre retour à la maison ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 il n'a pas de médicament à prendre
 - 5 sans opinion
- 21 Relativement aux informations en votre possession à votre arrivée dans notre établissement, le séjour de votre enfant a-t-il répondu à vos attentes concernant sa maladie ?
- 1 oui
 - 2 partiellement seulement
 - 3 non
 - 4 sans opinion
-

Votre satisfaction vis-à-vis de l'hôpital

- 22 Recommanderiez-vous notre hôpital à vos proches si un de leurs enfants devait être hospitalisé ?
- 1 oui, sans aucun doute
 - 2 oui, probablement
 - 3 non, probablement pas
 - 4 non, en aucun cas
-

N'hésitez pas à nous faire part des bonnes ou mauvaises surprises qui ont marqué votre séjour

.....

.....

.....

.....

ou de tout autre commentaire ou suggestion

.....

.....

.....

Nous tenons à vous remercier d'avoir bien voulu consacrer du temps à cette enquête, et vous prions de bien vouloir retourner le questionnaire rempli au moyen de l'enveloppe-réponse ci-jointe (sans l'affranchir). Merci encore pour votre précieuse collaboration.

Dès réception de votre questionnaire, toutes les données nominales (prénom, nom, adresse et numéro du questionnaire) seront effacées de tout support (papier, informatique, etc.).

Office de la planification et de l'évaluation

5.4 QUESTIONNAIRE ADULTE CTR

Votre séjour au CUTR de Sylvania - votre point de vue -

Pour chaque question nous vous prions de cocher la case qui correspond le mieux à votre avis.

ADMISSION : votre entrée au Centre de traitement et de réadaptation (CTR)

- | | | |
|---|--|--|
| 1 | Avez-vous reçu des renseignements pour préparer votre séjour et vous indiquer comment les choses se passeraient à votre arrivée au CTR ? | 1 <input type="checkbox"/> oui
2 <input type="checkbox"/> oui, mais pas suffisamment
3 <input type="checkbox"/> non
4 <input type="checkbox"/> sans opinion |
| 2 | Les formalités d'admission ou de transfert ont-elles été simples ? | 1 <input type="checkbox"/> oui
2 <input type="checkbox"/> plus ou moins
3 <input type="checkbox"/> non
4 <input type="checkbox"/> sans opinion |
| 3 | Lors de votre arrivée à la réception, l'accueil a-t-il été agréable ? | 1 <input type="checkbox"/> oui
2 <input type="checkbox"/> plus ou moins
3 <input type="checkbox"/> non
4 <input type="checkbox"/> sans opinion |
| 4 | L'accueil qui vous a été réservé par l'équipe soignante à l'étage a-t-il été agréable ? | 1 <input type="checkbox"/> oui
2 <input type="checkbox"/> plus ou moins
3 <input type="checkbox"/> non
4 <input type="checkbox"/> sans opinion |
-

EQUIPE INTERDISCIPLINAIRE : (médecins, infirmiers(ères), physiothérapeutes, ergothérapeutes)

- | | | |
|---|--|---|
| 5 | Comment qualifieriez-vous la disponibilité des médecins à votre égard ? | 1 <input type="checkbox"/> très bonne
2 <input type="checkbox"/> bonne
3 <input type="checkbox"/> suffisante
4 <input type="checkbox"/> insuffisante
5 <input type="checkbox"/> sans opinion |
| 6 | Lorsque vous aviez besoin d'aide (par exemple pour manger ou aller aux toilettes) après combien de temps avez-vous reçu cette aide ? | 1 <input type="checkbox"/> immédiatement
2 <input type="checkbox"/> rapidement
3 <input type="checkbox"/> dans un laps de temps acceptable
4 <input type="checkbox"/> après une très longue attente
5 <input type="checkbox"/> jamais
6 <input type="checkbox"/> je n'ai pas eu besoin d'aide
7 <input type="checkbox"/> sans opinion |

- 7 Comment estimez-vous la qualité du travail des physiothérapeutes ?
- 1 très bonne
2 bonne
3 suffisante
4 insuffisante
5 je n'ai pas eu de physiothérapie
6 sans opinion
- 8 Comment qualifieriez-vous l'attitude des physiothérapeutes à votre égard ?
- 1 très bonne
2 bonne
3 suffisante
4 insuffisante
5 je n'ai pas eu de physiothérapie
6 sans opinion
- 9 Comment estimez-vous la qualité du travail des ergothérapeutes ?
- 1 très bonne
2 bonne
3 suffisante
4 insuffisante
5 je n'ai pas eu d'ergothérapie
6 sans opinion
- 10 Comment qualifieriez-vous l'attitude des ergothérapeutes à votre égard ?
- 1 très bonne
2 bonne
3 suffisante
4 insuffisante
5 je n'ai pas eu d'ergothérapie
6 sans opinion
- 11 Avez-vous pu parler de vos préoccupations, inquiétudes ou angoisses avec des médecins, infirmières ou autres professionnels ?
- 1 oui
2 oui, mais pas suffisamment
3 non
4 je n'ai pas eu d'inquiétudes
5 sans opinion
- 12 Comment jugez-vous la stimulation reçue pour regagner votre indépendance dans les actes de la vie quotidienne (sortir du lit, manger, faire votre toilette, vous habiller, aller au toilette...) ?
- 1 tout à fait appropriée
2 trop importante
3 suffisante
4 insuffisante
5 je n'ai pas eu besoin de stimulation
6 sans opinion
- 13 Estimez-vous que le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour éliminer votre douleur ?
- 1 ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient
2 ils auraient pu faire un peu plus
3 ils auraient pu faire beaucoup plus
4 je n'ai pas eu mal
5 sans opinion

INFORMATION

- 14 Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses claires ?
- 1 toujours
2 très souvent
3 souvent
4 parfois
5 jamais
6 je n'ai pas posé de questions
7 sans opinion

- 15 Avez-vous reçu des informations contradictoires ?
- 1 non
 - 2 oui, quelques-unes
 - 3 oui, beaucoup
 - 4 sans opinion

Si oui, sur quels sujets ?

.....

.....

.....

.....

- 16 Au CTR, l'usage des médicaments que vous prenez vous a-t-il été clairement expliqué ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 je n'ai pas reçu de médicament
 - 5 sans opinion
- 17 Est-ce que l'on vous a donné l'occasion de vous prononcer sur le choix des examens et des traitements proposés ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 sans opinion

HOTELLERIE

- 18 Les repas servis ont-ils été à votre goût ?
- 1 toujours
 - 2 très souvent
 - 3 souvent
 - 4 parfois
 - 5 jamais
 - 6 je suivais un régime particulier
 - 7 sans opinion
- 19 Concernant la tranquillité dans l'établissement, l'atmosphère était-elle calme et reposante ?
- 1 toujours
 - 2 très souvent
 - 3 souvent
 - 4 parfois
 - 5 jamais
 - sans opinion

SORTIE

- 20 Estimez-vous que votre avis a été suffisamment pris en compte par l'équipe soignante pour l'organisation de votre sortie ?
- 1 oui
 - 2 oui, relativement bien
 - 3 non
 - 4 sans opinion
- 21 Avez-vous le sentiment que les informations nécessaires à la poursuite des soins après votre sortie ont été clairement communiqués à votre médecin traitant, à l'infirmière des soins à domicile ?
- 1 oui
 - 2 oui, partiellement
 - 3 non
 - 4 je n'ai pas eu besoin d'aide
 - 5 sans opinion

- 22 Est-ce que les rendez-vous auxquels vous deviez vous rendre ou les contrôles que vous deviez effectuer vous ont été clairement communiqué ?
- 1 oui
 - 2 oui, partiellement
 - 3 non
 - 4 sans opinion
-

Votre satisfaction vis-à-vis de l'hôpital

- 23 Recommanderiez-vous notre CTR à vos proches s'ils devaient être hospitalisés ?
- 1 oui, sans aucun doute
 - 2 oui, probablement
 - 3 non, probablement pas
 - 4 non, en aucun cas
-

N'hésitez pas à nous faire part des bonnes ou mauvaises surprises qui ont marqué votre séjour

.....

.....

.....

ou de tout autre commentaire ou suggestion

.....

.....

.....

- 24 Avez-vous fait appel à une personne de votre entourage pour remplir ce questionnaire ?
- 1 oui
 - 2 non
 - 3 sans opinion

Nous tenons à vous remercier d'avoir bien voulu consacrer du temps à cette enquête, et vous prions de bien vouloir retourner le questionnaire rempli au moyen de l'enveloppe-réponse ci-jointe (sans l'affranchir). Merci encore pour votre précieuse collaboration.

Dès réception de votre questionnaire, toutes les données nominales (prénom, nom, adresse et numéro du questionnaire) seront effacées de tout support (papier, informatique, etc.).

Office de la planification et de l'évaluation

Votre séjour à l'hôpital - votre point de vue

Pour chaque question nous vous prions de cocher la case qui correspond le mieux à votre avis.

ADMISSION : votre entrée à l'hôpital

- 1 Avez-vous reçu des renseignements pour préparer votre séjour et vous indiquer comment les choses se passeraient à votre arrivée ?
- 1 oui
2 oui, mais pas suffisamment
3 non
4 je suis venu(e) en urgence
5 sans opinion
- 2 Les formalités d'admission ont-elles été simples ?
- 1 oui
2 plus ou moins
3 non
4 sans opinion
- 3 L'accueil dans le service a-t-il été agréable ?
- 1 oui
2 plus ou moins
3 non
4 sans opinion
- 4 Au début de votre séjour, combien de fois avez-vous dû expliquer votre cas aux médecins ?
- 1 1 fois
2 2 fois
3 3 fois
4 de 4 à 6 fois
5 plus de 6 fois
6 sans opinion

VOS MEDECINS ET VOS INFIRMIER(E)S

- 5 Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses claires ?
- 1 toujours
2 très souvent
3 souvent
4 parfois
5 jamais
6 je n'ai pas posé de questions
7 sans opinion
- 6 Avez-vous pu parler de vos inquiétudes ou angoisses avec des médecins, infirmières ou autres professionnels ?
- 1 oui
2 oui, un peu
3 non
4 je n'ai pas eu d'inquiétudes
5 sans opinion
- 7 Lorsque vous aviez besoin d'aide, par exemple pour manger, vous laver ou aller aux toilettes, après combien de temps avez-vous reçu cette aide ?
- 1 immédiatement
2 rapidement
3 dans un laps de temps acceptable
4 après une très longue attente
5 jamais
6 je n'ai pas eu besoin d'aide
7 sans opinion

- 8 Estimez-vous que le personnel a fait tout ce qu'il pouvait pour éliminer votre douleur ?
- 1 ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient
 - 2 ils auraient pu faire un peu plus
 - 3 ils auraient pu faire beaucoup plus
 - 4 je n'ai pas eu mal
 - 5 sans opinion
-

INFORMATION

- 9 Avez-vous reçu des informations contradictoires ?
- 1 non
 - 2 oui, quelques-unes
 - 3 oui, beaucoup
 - 4 sans opinion

Si oui, sur quels sujets ?

.....

.....

.....

- 10 A l'hôpital, l'usage des médicaments que vous ne connaissiez pas auparavant vous a-t-il été clairement expliqué ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 je n'ai pas reçu de nouveau médicament
 - 5 sans opinion

- 11 Est-ce que l'on vous a donné l'occasion de vous prononcer sur le choix des examens et des traitements ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 sans opinion

- 12 Est-ce que l'information concernant votre intervention chirurgicale a correspondu à vos attentes ?
- 1 oui
 - 2 oui, en partie
 - 3 non
 - 4 sans opinion
-

HOTELLERIE

- 13 Les repas que vous avez choisis ont-ils été à votre goût ?
- 1 toujours
 - 2 très souvent
 - 3 souvent
 - 4 parfois
 - 5 jamais
 - 6 je suivais un régime particulier
 - 7 sans opinion

- 14 Concernant la tranquillité dans l'établissement, l'atmosphère était-elle calme et reposante ?
- 1 toujours
 - 2 très souvent
 - 3 souvent
 - 4 parfois
 - 5 jamais
 - 6 sans opinion

SORTIE : votre départ de l'hôpital

- 15 Considérez-vous que votre sortie ou votre transfert a été bien organisé ?
- 1 oui
 - 2 oui, relativement bien
 - 3 non
 - 4 sans opinion
- 16 Est-ce que l'on vous a expliqué quand et comment il fallait prendre vos médicaments chez vous ?
- 1 oui
 - 2 oui, mais pas suffisamment
 - 3 non
 - 4 je n'ai pas de médicament à prendre
 - 5 sans opinion
-

Votre satisfaction vis-à-vis de l'hôpital

- 17 Recommanderiez-vous notre hôpital à vos proches s'ils devaient être hospitalisés ?
- 1 oui, sans aucun doute
 - 2 oui, probablement
 - 3 non, probablement pas
 - 4 non, en aucun cas
-

N'hésitez pas à nous faire part des bonnes ou mauvaises surprises qui ont marqué votre séjour

.....

.....

.....

.....

.....

ou de tout autre commentaire ou suggestion

.....

.....

.....

Nous tenons à vous remercier d'avoir bien voulu consacrer du temps à cette enquête, et vous prions de bien vouloir retourner le questionnaire rempli au moyen de l'enveloppe-réponse ci-jointe (sans l'affranchir). Merci encore pour votre précieuse collaboration.

Dès réception de votre questionnaire, toutes les données nominales (prénom, nom, adresse et numéro du questionnaire) seront effacées de tout support (papier, informatique, etc.).

Office de la planification et de l'évaluation

5.6 RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR QUESTION

Adulte

Renseignements pré-hospitaliers

non réponse	2%
oui	67%
oui, mais pas suffisamment	6%
non	6%
je suis venu(e) en urgence	17%
sans opinion	1%

Formalités d'admission

non réponse	4%
oui	80%
plus ou moins	12%
non	2%
sans opinion	2%

Accueil dans le service

non réponse	3%
oui	88%
plus ou moins	7%
non	1%
sans opinion	1%

Clarté des réponses des médecins

non réponse	3%
toujours	45%
très souvent	19%
souvent	14%
parfois	11%
jamais	1%
je n'ai pas posé de questions	6%
sans opinion	1%

Expression des inquiétudes

non réponse	4%
oui	47%
oui, un peu	21%
non	9%
je n'ai pas eu d'inquiétudes	17%
sans opinion	2%

Aide reçue

non réponse	3%
immédiatement	21%
rapidement	36%
dans un laps de temps acceptable	17%
après une très longue attente	2%
jamais	1%
je n'ai pas eu besoin d'aide	18%
sans opinion	2%

Adulte

Elimination de la douleur

non réponse	5%
ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient	73%
ils auraient pu faire un peu plus	5%
ils auraient pu faire beaucoup plus	2%
je n'ai pas eu mal	12%
sans opinion	2%

Informations contradictoires

non réponse	6%
non	75%
oui, quelques-unes	14%
oui, beaucoup	2%
sans opinion	4%

Médicaments à l'hôpital

non réponse	4%
oui	57%
oui, mais pas suffisamment	9%
non	7%
je n'ai pas reçu de nouveau médicament	19%
sans opinion	3%

Choix des examens et des traitements

non réponse	8%
oui	42%
oui, mais pas suffisamment	5%
non	34%
sans opinion	11%

Information sur opération

non réponse	5%
oui	65%
oui, en partie	20%
non	4%
je n'ai pas été opéré(e)	4%
sans opinion	2%

Repas

non réponse	5%
toujours	34%
très souvent	19%
souvent	13%
parfois	12%
jamais	2%
je suivais un régime particulier	11%
sans opinion	4%

Adulte

Tranquillité de l'établissement

non réponse	4%
toujours	48%
très souvent	21%
souvent	12%
parfois	11%
jamais	2%
sans opinion	2%

Organisation de la sortie

non réponse	4%
oui	69%
oui, relativement bien	17%
non	8%
sans opinion	2%

Médicaments à la sortie

non réponse	7%
oui,	73%
oui, mais pas suffisamment	3%
non	3%
je n'ai pas de médicament à prendre	12%
sans opinion	2%

Recommandation de l'hôpital

non réponse	4%
oui, sans aucun doute	72%
oui, probablement	21%
non, probablement pas	3%
non, en aucun cas	1%

Enfants

Renseignements pré-hospitaliers

non réponse	7%
oui	43%
oui, mais pas suffisamment	7%
non	3%
il est venu en urgence	37%
sans opinion	2%

Formalités d'admission

non réponse	5%
oui	73%
plus ou moins	13%
non	4%
sans opinion	6%

Accueil dans le service

non réponse	5%
oui	78%
plus ou moins	10%
non	2%
sans opinion	5%

Clarté des réponses des médecins

non réponse	4%
toujours	49%
très souvent	23%
souvent	16%
parfois	6%
jamais	2%
je n'ai pas posé de questions	1%

Expression des inquiétudes

non réponse	5%
oui	80%
oui, mais pas suffisamment	9%
non	4%
je n'ai pas eu d'inquiétudes	3%

Aide reçue

non réponse	11%
immédiatement	22%
rapidement	25%
dans un laps de temps acceptable	18%
après une très longue attente	2%
jamais	2%
il n'a pas eu besoin d'aide	12%
sans opinion	9%

Enfants

Elimination de la douleur

non réponse	7%
ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient	74%
ils auraient pu faire un peu plus	7%
ils auraient pu faire beaucoup plus	2%
il n'a pas eu mal	6%
sans opinion	5%

Attitude du personnel

non réponse	4%
oui	87%
oui, mais pas suffisamment	7%
non	1%
non et je l'ai fait remarquer	1%
sans opinion	1%

Douceur des soins à l'enfant

non réponse	7%
oui, ils ont fait tout ce qu'ils pouvaient	70%
ils auraient pu faire un peu plus	6%
non, ils n'avaient pas assez de temps	8%
sans opinion	9%

Informations contradictoires

non réponse	6%
non	69%
oui, quelques-unes	20%
oui, beaucoup	3%
sans opinion	3%

Explication sur les médicaments

non réponse	5%
oui	65%
oui, mais pas suffisamment	5%
non	5%
il n'a pas reçu de nouveau médicament	16%
sans opinion	5%

Choix des examens et des traitements

non réponse	11%
oui	34%
oui, mais pas suffisamment	2%
non	40%
sans opinion	13%

Enfants

Information sur l'opération

non réponse	8%
oui	74%
oui, mais pas suffisamment	3%
non	5%
il n'a pas été opéré	8%
sans opinion	3%

Repas

non réponse	14%
toujours	42%
très souvent	8%
souvent	8%
parfois	9%
jamais	2%
sans opinion	17%

Tranquillité de l'établissement

non réponse	10%
toujours	36%
très souvent	16%
souvent	12%
parfois	14%
jamais	5%
sans opinion	7%

Présence auprès de l'enfant

non réponse	12%
oui	80%
oui, mais pas suffisamment	5%
non	2%
sans opinion	1%

Organisation de la sortie

non réponse	6%
oui	65%
oui, relativement bien	20%
non	7%
sans opinion	2%

Médicaments à la sortie

non réponse	8%
oui	69%
oui, mais pas suffisamment	3%
non	1%
il n'a pas de médicament à prendre	15%
sans opinion	4%

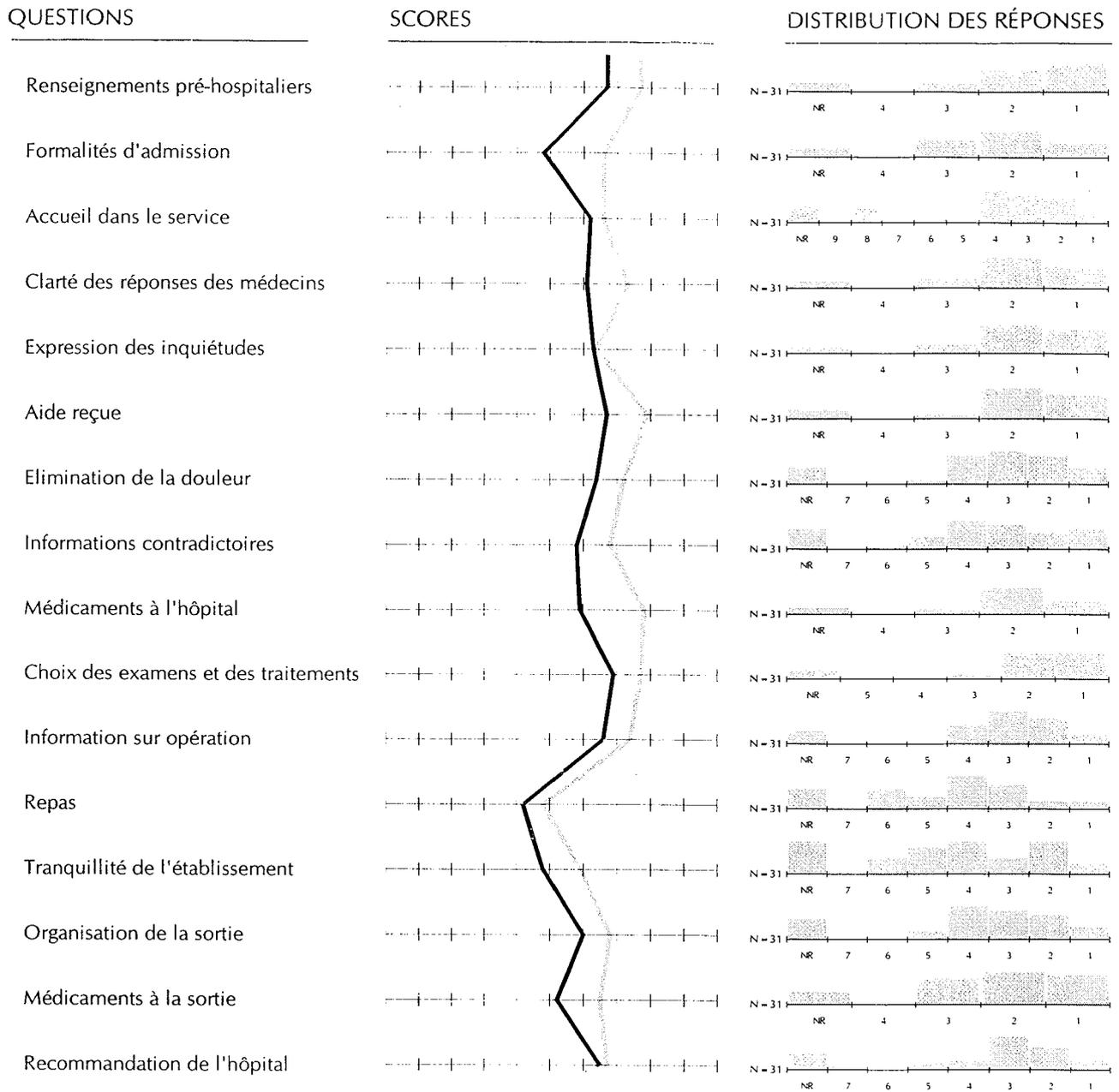
Enfants

Recommandation de l'hôpital

non réponse	8%
oui, sans aucun doute	66%
oui, probablement	24%
non, probablement pas	2%

5.7 REPRÉSENTATION GRAPHIQUE DES RÉSULTATS

EXEMPLE 1 : PROFIL D'UN SERVICE «PROBLÉMATIQUE»



0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

Moyenne de l'unité:
Moyenne Hospices

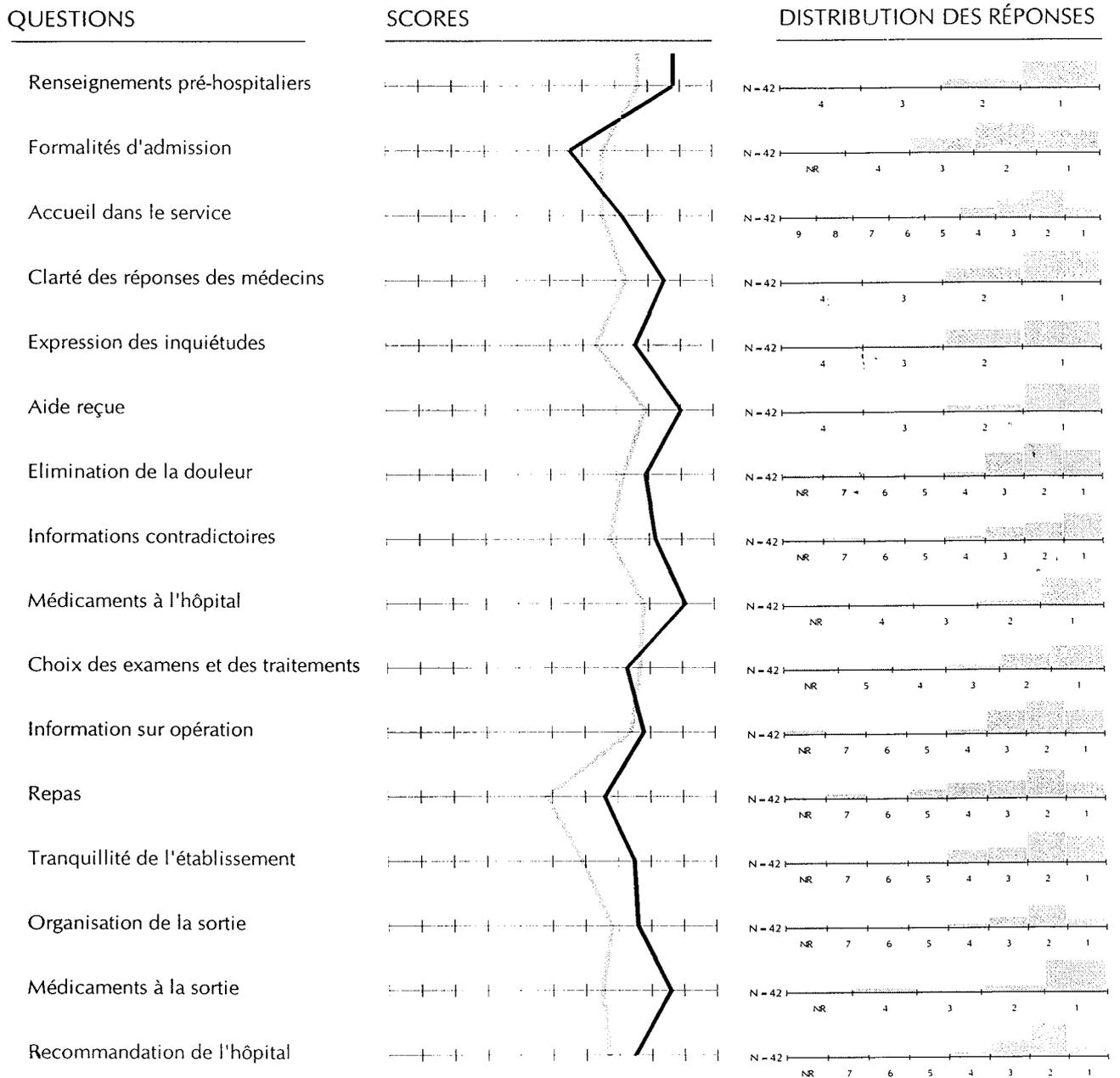


www.reseauxhopitaliers.fr

N = nombre de réponses
NR = pas de réponse
Les chiffres renvoient aux choix de réponses

Nombre d'envois: 56
Nombre de réponses: 31
Taux de participation: 55%

EXEMPLE 2 : PROFIL D'UN SERVICE «EXEMPLAIRE».



0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

N = nombre de réponses
NR = pas de réponse
Les chiffres renvoient aux choix de réponses

Moyenne de l'unité:
Moyenne Hospices



Nombre d'envois: 53
Nombre de réponses: 42
Taux de participation: 79%

6 BIBLIOGRAPHIE

- ¹ L'enquête de satisfaction réalisée en 1997 confirme celle de 1996. CHUV-Magazine, septembre 1998, 11-17.
- ² Marco Lorenzini, Yves Eggi. La satisfaction du patient hospitalisé - un petit guide. In Maîtrise de la qualité dans les hôpitaux universitaires : satisfaction des patients. Lausanne : Institut universitaire de médecine sociale et préventive, 1997 (Raisons de Santé, 1)
- ³ Satisfaction des patients du CHUV (1996-1997). Résultats par service et commentaires. Raisons de santé, 3. Lausanne 1998. Série verte.

Liste des parutions

- N° 1 *Burnand B, Paccaud F, eds.* Maîtrise de la qualité dans les hôpitaux universitaires: satisfaction des patients. Lausanne : IUMSP, 1997. CHF 20.-
- N° 2 *Addor V, Fawer C-L, Santos-Eggimann B, Paccaud F, Calame A, Groupe Eden.* Naissances vaudoises 1993-1994 : caractéristiques et facteurs de risque pour une affection chronique. (Rapport EDEN, 1). Lausanne : IUMSP, 1996. CHF 18.-
- N° 3 *Yalcin T, Seker E, Beroud C, Eggli Y.* Planification des lits du CHUV: projections 1994-2005. Lausanne : Hospices cantonaux, 1997. CHF 10.-
- N° 4 *Narring F, Michaud P-A, Wydler H, Davatz F, Villaret M.* Sexualité des adolescents et sida : processus et négociations autour des relations sexuelles et du choix de la contraception. Lausanne : IUMSP, 1997. CHF 30.-
- N° 5 *Eggli Y, Yalcin T, Basterrechea L.* Le système d'information dirigeant des Hospices : conception générale. Lausanne : Hospices cantonaux, 1997. CHF 10.-
- N° 6 *Eggli Y, Basterrechea L, Beroud C, Halfon P, Nguyen N, Perret A, Seker E, Yalcin T.* Tableaux de bord et de suivi conception détaillée. Lausanne : Hospices cantonaux, 1997. CHF 10.-
- N° 7 *Nguyen N, Eggli Y, Ruchet T, Schenker L.* Prévision budgétaire . Instructions, méthode et manuel d'utilisation. Lausanne : Hospices cantonaux, 1997. CHF 20.-
- N° 8 Manuel du Programme « Qualité » des Hospices. Lausanne : Hospices cantonaux, 1997. CHF 15.-
- N° 9 *Meystre-Agustoni G, Jeannin A, Dubois-Arber, F, Paccaud F.* Dépistage du cancer du sein par mammographie : Evolution des conséquences psychologiques négatives chez les participants. Lausanne : IUMSP, 1997. CHF 12.-
- N° 10 *Ferron C, Cordonier D, Schalbetter P, Delbo Piot I, Michaud P-A.* Santé des jeunes en rupture d'apprentissage : une recherche-action sur les modalités de soutien, les déterminants de la santé et les facteurs favorisant une réinsertion socio-professionnelle. Lausanne : IUMSP, 1997. CHF 20.-
- N° 11 *Narring F, Berthoud A, Cauderay M, Favre M, Michaud P-A.* Condition physique et pratiques sportives des jeunes dans le canton de Vaud. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 20.-
- N° 12 *Berthoud A, Michaud PA.* Accompagnement et prévention des ruptures d'apprentissage : une recherche menée dans les cantons romands. Lausanne : IUMSP, 1997. CHF 20.-
- N° 13 *Moreau-Gruet F, Cochand P, Vannotti M, Dubois-Arber F.* L'adaptation au risque VIH/sida chez les couples homosexuels : version abrégée. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 12.-

- N° 14 *Ferron C, Michaud PA, Dubois-Arber F, Chollet-Bornand A, Scheder P-A.* Evaluation des unités de prévention et de traitements pour jeunes suicidants à Genève. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 20.-
- N° 15 *Addor V, Fawer C-L, Santos-Eggimann B, Paccaud F, Calame A.* EDEN : Incidence et prévalence des affections chroniques à l'âge de 18 mois dans une cohorte d'enfants vaudois. (Rapport EDEN, 2). Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 15.-
- N° 16 Les professions de la santé. Guide des formations. Lausanne : Hospices cantonaux, 1998. CHF 20.-
- N° 17 *Meystre-Agustoni G, Thomas R, Häusermann M, Chollet-Bornand A, Dubois-Arber F, Spencer B.* La sexualité des personnes vivant avec le VIH/sida. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 18.-
- N° 18 *Dubois-Arber F, Haour-Knipe M.* Identification des discriminations institutionnelles à l'encontre des personnes vivant avec le VIH en Suisse. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 20.-
- N° 19 *Vader JP, Porchet F, Larequi-Lauber T, Burnand B.* Indications à la laminectomie : adéquation et nécessité. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 20.-
- N° 20a *Huissoud T, Gervasoni JP, Benninghoff F, Dubois-Arber F.* Epidémiologie de la toxicomanie dans le canton de Vaud et évaluation des nouveaux projets financés par le canton de Vaud depuis 1996. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 20.-
- N° 20b *Huissoud T, Gervasoni JP, Benninghoff F, Dubois-Arber F.* Epidémiologie de la toxicomanie dans le canton de Vaud et évaluation des nouveaux projets financés par le canton de Vaud depuis 1996 : version abrégée du rapport d'août 1998. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 10.-
- N° 21 *Meystre-Agustoni G, Jeannin A, Dubois-Arber F.* Evaluation des effets induits de l'Opération Nez rouge. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 10.-
- N° 22 *Ernst M-L, Haour-Knipe M, Spencer B.* Evaluation des Aktionsprogrammes "Gesundheit von Frauen: Schwerpunkt HIV-Prävention 1994-1997". Evaluation of the "Women's Health: HIV Prevention Programme 1994-1997". Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 15.-
- N° 23 *Livio F, Buclin T, Yersin B, Maghraoui A, Burnand B, Biollaz J.* Hospitalisations pour effet indésirable médicamenteux : recensement prospectif dans un service d'urgences médicales. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 35.-
- N° 24 *Narring F, Michaud PA.* Etude sur les attentes des élèves par rapport au médiateur scolaire. IUMSP, 1998. CHF 10.-
- N° 25 *Cassis I, Burnand B, Decrey H, Jacquet B, Bertona M, Pécoud A, Paccaud F.* La consultation des 50 ans : prévention et promotion de la santé en entreprise. IUMSP, 1998. CHF 18.-
- N° 26 *Peer L, Renard D, Santos-Eggimann B.* Evaluation de la mise en œuvre du programme Interface : Rapport final. IUMSP, 1999. CHF 15.-
- N° 27 *à paraître*

- N° 28 à paraître
- N° 29 *Dubois-Arber F, Jeannin A, Spencer B, et par ordre alphabétique, Benninghoff F, Haour-Knipe M, Meystre-Agustoni G, Moreau-Gruet F, Paccaud F. Evaluation de la stratégie de prévention du sida en Suisse sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique : sixième rapport de synthèse 1996-1998. Lausanne : IUMSP, 1999. CHF 20.-*
- N° 30 *Beroud C, Eggli Y, Perret A. Satisfaction des patients du CHUV en 1996-1997. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 15.-*
- N° 31 *Beroud C, Eggli Y, Fossati M, Perret A. Satisfaction du personnel des Hospices cantonaux en 1996. Lausanne : IUMSP, 1998. CHF 15.-*
- N° 32 *Blanc JY, Chavaz N, Dubois A, Pegada JE, Renard D, Santos-Eggimann B. Evaluation du programme vaudois d'hospitalisation à domicile (HAD) : rapport sur la première année d'activité. Lausanne : IUMPS, 1999. CHF 15.-*



**Bulletin de commande
à adresser à**

Service d'édition et de diffusion - SED
Institut universitaire de médecine sociale et préventive
17, rue du Bugnon
CH - 1005 Lausanne

Téléphone ■ ■ 41 21 314 72 77
Téléfax ■ ■ 41 21 314 73 73
e-mail Claude.Muhlemann@inst.hospvd.ch

Je désire recevoir

	n° _____
Auteur/s

Titre

	Nombre d'exemplaires _____
	n° _____
Auteur/s

Titre

	Nombre d'exemplaires _____
	n° _____
Auteur/s

Titre

	Nombre d'exemplaires _____
La liste complète de nos titres <input type="checkbox"/> (disponible également sur Internet http://www.hospvd.ch/iump/)	

A l'adresse suivante :

Nom et prénom

Institution

Rue

NPA/Ville

Téléphone/téléfax

