

# Effets d'une mesure de la satisfaction durant ou après une hospitalisation en psychiatrie

*Effects of measuring patient satisfaction during or after staying in a psychiatric hospital*

**Swiss Public Health Conference**

Olten, 22 juin 2007

---

*Laurence Peer, Chantal Ardit, Didier Camus, Frédy Scherer, Charles Bonsack, Bernard Burnand*

Unité d'Evaluation des Soins (Cellule Esope)

# Plan de la présentation

1. Introduction
2. Objectifs de l'évaluation
3. Méthode
4. Résultats
5. Constats
6. Apports

# 1. Introduction

## Evaluation de la satisfaction

- Indicateur classique de la qualité des soins

## Satisfaction des patients

- Bien documenté dans la littérature

## Importance du moment de la mesure

- Peu d'informations actuellement

**Setting : 1er semestre 2005 / Hôpital psych. de Cery (VD)**

**Population : Patients > 18 ans, 3 jrs d'hospitalisation minimum**

## 2. Objectifs de l'évaluation

➤ 3 objectifs :

Evaluation de la variation...

... du niveau de satisfaction

... de l'acceptabilité du questionnaire

... des coûts

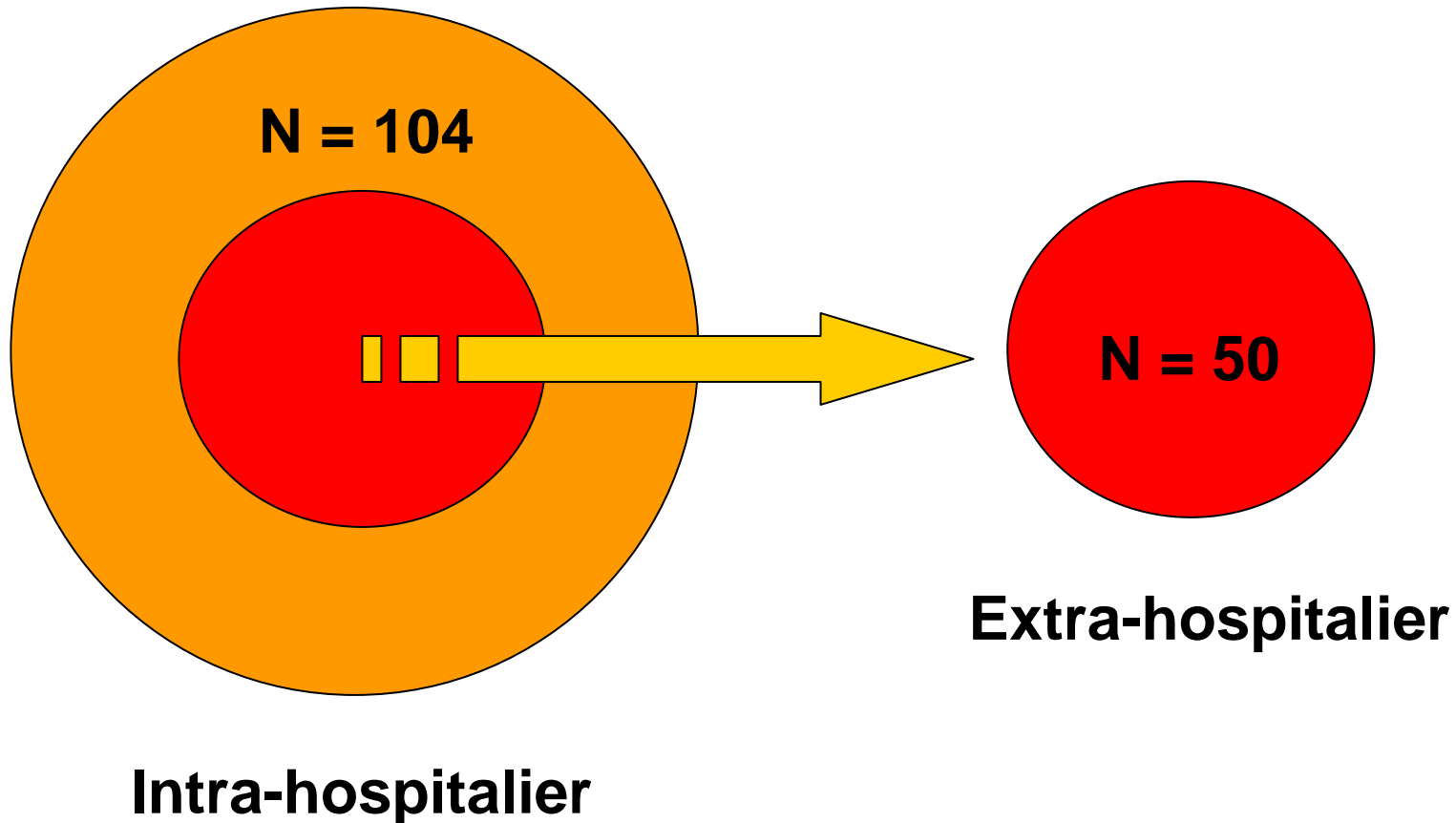
... selon le moment de passation du questionnaire

## 3. Méthode

- Questionnaires : ©Saphora-PSY (31 items)  
+ Méta-questionnaire
- Temps de remplissage, valeurs manquantes et acceptabilité du questionnaire évalués aux deux phases
- Passation intra-hospitalière : 2 – 3 jours avant la sortie de l'hôpital [phase 1]
- Passation extra-hospitalière : 4 – 8 semaines post hospitalisation [phase 2]

## 4. Résultats (I)

- Taux de participation Intra-hospitalier = 47.5% (104/219)



## 4. Résultats (II)

- **Caractéristiques des répondants**

	Intra-hospitalier (N = 104)
Femmes	58.7%
Age moyen (années)	40.2
Formation (scolarité obligatoire, apprentissage)	62.2%
Santé subjective (médiocre, mauvaise)	30.6%
Sentiment de tristesse, d'abattement (en permanence, [très] souvent)	67.4%
Durée d'hospitalisation (jours / moyenne)	18.1

## 4. Résultats (III) : Analyses par paires

- **Variations du niveau de satisfaction**

En phase extra-hospitalière (phase 2) :

9 / 31 items ↗ du niveau de la satisfaction

20 / 31 items ↘ du niveau de la satisfaction

**Baisse statistiquement significative (paired T- tests) :**

- Empathie des infirmiers/ères (P = 0.02)
- Communication relative au traitement (P = 0.03)
- Directives concernant le tabac (P = 0.01)
- Informations sur le traitement post-hospitalier (P = 0.01)



## 4. Résultats (IV) : Analyses par paires

- **Acceptabilité, valeurs manquantes et coûts**

<b>N = 50</b>	Intra-hospitalier	Extra-hospitalier
Acceptabilité	62.2%	65.3%
Temps de remplissage	<20' 61.5%	<20' 66.0%
Valeurs manquantes	3.52%	3.84%
Coûts (hors frais mise en place)	CHF ~13'000.-	CHF ~3'600.-

## 5. Constats

L'évaluation a permis de constater que :

Le **degré de satisfaction** des patients psychiatriques est **légèrement meilleur** en **phase d'hospitalisation**

L'**acceptabilité** de l'évaluation **ne diffère pas** selon la phase de passation

Les **coûts** sont **nettement supérieurs** en cas de passation **intra-hospitalière**

## 6. Apports

- Evaluations réalisables en milieu psychiatrique
- Taux de participation sont plutôt faibles
- Passation intra-hospitalière :
  - Compliquée
  - Plus coûteuse
  - Pas d'apports déterminants en comparaison avec une évaluation extra-hospitalière

## ... pour conclure

⇒ Mesures de routine portant sur la satisfaction des patients en psychiatrie peuvent vraisemblablement se limiter à des évaluations extra-hospitalières