

Les 7èmes Journées Internationales de la Qualité Hospitalière

12 et 13 décembre 2005

Email : mateda@atefo.fr - www.mateda.com

Centre de congrès de la Villette – 30 av. Corentin Cariou - 75019 PARIS

Présentateur : Benoit Lepage

Adresse : Direction de la Qualité – CHU de la Milétrie – 2 rue de la Milétrie – 86021 Poitiers cedex

Email : qualite@chu-poitiers.fr

Thèmes :

Chaque présentation devra faire partie d'un des 4 thèmes suivants :

- Qualité Gestion des risques
- Evaluation des pratiques Confiance et satisfaction des patients

La mesure de la satisfaction des patients au service d'une meilleure organisation des consultations dans un pôle d'un Centre hospitalier universitaire

Bouche G^a, Lebeau M^a, Aubeneau C^b, Klossek JM^c, Gasquet I^d, Lepage B^a, Migeot V^a

a – Direction de la qualité, département d'information médicale – Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Poitiers – 2 rue de la Milétrie – 86021 Poitiers cedex

b – Direction de la qualité – CHU de Poitiers.

c – Département d'oto-rhino-laryngologie et de chirurgie cervico-maxillo-faciale – CHU de Poitiers.

d – Délégation aux activités médicales, direction de la politique médicale – AP-HP Paris

Introduction : Le décret du 2 mai 2005 portant sur la nouvelle gouvernance hospitalière précise la mise en œuvre d'une organisation des établissements hospitaliers en pôles d'activité. Le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) de Poitiers, au titre d'établissement pilote, a mis en place six pôles d'activité depuis le 1^{er} Janvier 2005. Un des pôles expérimentaux du CHU de Poitiers, le pôle M qui a une forte activité de consultation, a inscrit dans son contrat annuel de pôle, le regroupement des activités de consultation. L'objectif de l'étude est donc de mesurer et d'analyser la satisfaction des consultants d'un pôle du CHU de Poitiers avant de réorganiser les consultations au sein du pôle.

Méthode : Une enquête prospective par questionnaire validé a été menée du 21 février au 4 avril 2005, dans les cinq secteurs de consultation du pôle M du CHU de Poitiers. Le questionnaire (Echelle de Qualité des Soins en Consultation EQS-C®) explorait six dimensions de la satisfaction : la prise de rendez-vous, l'accueil et le confort, le temps d'attente, la consultation avec le médecin, la satisfaction globale, et la notion d'impression globale. Une analyse descriptive par scores a été réalisée complétée par une analyse multivariée pour chacun des scores de satisfaction afin de comparer les services selon l'âge et le sexe du répondant, la satisfaction par rapport à la vie et le fait d'avoir déjà consulté dans le service.

Résultats : La moyenne du score global de satisfaction était de 74 ± 17 . L'indicateur recueillant le plus mauvais score moyen était le temps d'attente, lié à la fois aux démarches administratives, et à l'organisation des consultations en elle-même.

Discussion : L'utilisation de la satisfaction comme indicateur de la qualité des soins en consultation peut nous aider dans la réorganisation des consultations du pôle. Cette réorganisation devra mettre en place des actions efficaces pour réduire et rendre plus agréable le temps d'attente des patients.

