



Communiqué de presse

Résultats de l'enquête SAPHORA 2010-2011

82 % des patients des HCL satisfaits !

Ce sont 650 patients volontaires et représentatifs de la patientèle des Hospices Civils de Lyon qui ont participé à l'enquête SAPHORA. Après une information par les professionnels de santé, des entretiens d'une quinzaine de minutes ont été menés par un organisme de sondage, par téléphone.

Huit items ont été évalués parmi lesquels l'opinion des patients sur l'accueil et les délais d'attente, sur l'information médicale, les soins, les relations avec le personnel ou encore l'hôtellerie. **Au final, 82 % des patients sont satisfaits à très satisfaits de leur séjour hospitalier aux HCL :**

- 96% des patients interrogés sont satisfaits des soins prodigués et 92% jugent que la douleur est très bien prise en charge aux HCL.
- 93 à 98% sont satisfaits de l'accueil dans les différents services, de soins et administratifs.
- Le respect de la confidentialité et le secret médical emportent 97% d'opinion positive ; le respect de l'intimité 95% de satisfaction, et le personnel à l'écoute avec 87% de satisfaction.

Si l'enquête a permis de révéler les points forts du CHU, elle a aussi mis en lumière des axes de progression qui permettront aux HCL d'améliorer encore l'accueil et la prise en charge des patients sur leurs établissements. Globalement, trois pistes d'amélioration apparaissent :

- L'information médicale auprès des patients doit être intensifiée car si 80% des patients estiment avoir reçu une information sur leur état de santé et participé à la décision médicale de manière satisfaisante, 20% l'estiment insuffisante.
- Même si, grâce au travail mené sur le terrain, les résultats sont meilleurs qu'en 2007, la préparation de la sortie doit aussi être améliorée, notamment grâce à une meilleure information sur la reprise d'activités (25% estiment n'être pas suffisamment informés), sur les complications possibles et les médicaments prescrits.
- Enfin, la qualité des repas à l'hôpital doit encore être améliorée, même si près de 3/4 des patients sont globalement satisfaits de leur assiette.

A la suite d'une décision du Ministère de la Santé, l'enquête SAPHORA devra être faite dans tous les établissements hospitaliers, chaque année à partir de 2012. Il en résultera un indicateur de qualité qui viendra s'ajouter aux indicateurs IPAQSS¹ et ICALIN² sur la Qualité et la Sécurité des Soins, indicateurs déjà obligatoires.

Suite à cette enquête, une réflexion sera menée au premier trimestre 2012 pour définir des actions correctrices et actualiser le programme de qualité et de projet de soin.

1. IPAQSS : Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins
2. ICALIN : Indicateur Composite des Activités de Lutte contre Infections Nosocomiales