

## ÉLABORATION D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION DANS LE SERVICE D'HÉMODIALYSE : MÉTHODOLOGIE, RÉSULTATS, CONSÉQUENCES

Dans le cadre des procédures d'accréditation, la démarche qualité est de plus en plus d'actualité pour que l'hôpital puisse témoigner d'une assurance qualité des soins délivrés aux patients.

Isabelle GUERRAPIN, Faisant Fonction de Cadre, Docteur Richard MONTAGNAC, Chef de Service, Monique COTTEY, Cadre Supérieur de Santé et l'équipe paramédicale – Service d'Hémodialyse Centre Hospitalier - TROYES



Pour une équipe soignante, la réalisation d'une enquête de satisfaction est un moyen objectif d'évaluer la satisfaction réelle des patients et d'envisager si besoin des actions adaptées pour améliorer leur prise en charge.

### Méthodes et Patients

#### Genèse du projet

En début d'année, dans le cadre d'un projet du Pôle Vasculaire, il a été demandé par le Cadre Supérieur de Santé de mettre en place, dans chaque unité, le suivi d'un indicateur qualité propre à chacune. Un des axes définis pour le Pôle était l'amélioration du retour des questionnaires de sortie remis aux patients. Le service d'Hémodialyse n'étant pas un service d'hospitalisation, aucun questionnaire de sortie n'est rempli par les patients et, de ce fait, aucune évaluation de leur satisfaction n'est réalisée.

Nous avons donc choisi d'élaborer une enquête de satisfaction adaptée au service, contrairement à celle existant au sein de l'établissement qui ne l'est pas du tout puis, en fonction des résultats, d'envisager, dans la mesure du possible, des actions adaptées pour améliorer la prise en charge de nos patients.

#### Mise en place du projet

Le groupe de travail constitué du cadre, d'IDE, d'AS et ASH volontaires

LES LOCAUX	TS	S	PS	Commentaires
Le confort (par exemple: la qualité du repos)				
La propreté				
L'accès aux locaux				
Le fait que des séances se déroulent en salle commune				
Le fait que des séances se déroulent en petite salle				
L'ENVIRONNEMENT	TS	S	PS	Commentaires
La propreté de votre place de dialyse (litière, adapt-table, sol)				
Les activités proposées (TV, massages) pendant les séances				
Les repas (qualité et quantité)				
L'ACCUEIL	TS	S	PS	Commentaires
Le respect des horaires de votre planning				
LES SOINS	TS	S	PS	Commentaires
La qualité des prestations réalisées par les médecins				
La qualité des soins techniques (ponctions, pansements)				
La qualité des soins relationnels				
La qualité des soins éducatifs (diététique, fistule ou cathéter)				
La prise en compte de votre douleur et sa prise en charge				
Les informations concernant votre maladie rénale				
Les informations concernant votre traitement				
Les informations concernant vos examens				
Le délai d'information sur dates et organisation des examens				

Figure 1

s'est réuni une première fois en avril 2011. Une trame ayant été élaborée par le cadre, une première ébauche du questionnaire d'évaluation a pu être rapidement réalisée.

Après quelques modifications effectuées par le Chef de Service et le Cadre Supérieur de Santé, la dernière version a

vu le jour en juin et a été présentée à l'ensemble de l'équipe. Elle demandait aux patients de cocher comme « très satisfaisant » (TS), « satisfaisant » (S) ou « peu satisfaisant » (PS) un certain nombre d'items concernant les locaux (5 items), l'environnement (3 items), l'accueil (1 item) et les soins (9 items) (figure n°1).



**La phase de test**

Elle a eu lieu fin juin auprès de la dizaine de patients dialysés le soir, plus jeunes et actifs, et à l'esprit critique devant nous permettre de modifier le questionnaire en fonction de leurs avis. Les réponses étaient à déposer anonymement dans une urne située dans le couloir du service.

9 des 10 questionnaires sont revenus de suite et, après interrogation complémentaire par le Cadre de Santé, aucune modification n'a semblé nécessaire à ces patients.

**Généralisation de l'enquête**

La distribution du questionnaire a donc été étendue à l'ensemble des patients, assurée par le Cadre de Santé avec toutes les explications nécessaires. 7 patients n'ont pas été mis à contribution du fait de leur état démentiel ou parce qu'ils ne parlent pas français.

**Résultats**

Au total, sur les 66 questionnaires remis, 51 (soit 77 %) sont revenus exploitables. Selon les items, les avis ont pu être ainsi évalués :

**À propos des locaux**

4% des patients se plaignent d'un excès de bruit, de la dureté des lits

et du mauvais réglage de la climatisation qui serait souvent trop froide.

Les avis sont partagés quant au déroulement des séances dans la grande (13 postes) ou dans les petites salles (1 ou 2 postes) : 18% n'aiment guère être dialysés dans la grande salle, 8% dans une petite salle : le fait d'être en grande salle paraît plus convivial à ces derniers car permettant plus de contact. Mais la majorité, dans un cas comme dans l'autre, ne se formalise pas vraiment de l'endroit où se passe la séance.

**L'environnement**

29% des patients ne sont pas satisfaits des repas et 61 % en sont satisfaits, en fait, plus de la quantité que de la qualité. Les petits déjeuners et les entrées, surtout, semblent être appréciés.

Globalement cependant, les patients déplorent le fait de ne pas choisir leur menu, que leur régime ne soit pas toujours respecté et que les menus ne soient pas très variés.

Une insatisfaction de 38% des patients porte sur le peu d'activités proposées :

Massages relaxants trop rares, téléviseurs trop souvent en panne. 1 patient propose le passage de la bibliothèque mobile du CH de Troyes.

**L'accueil**

L'ensemble des patients (90%) rend hommage au respect de leurs horaires de branchement et se déclare très satisfait de l'organisation des examens et consultations, préférentiellement les jours de séances, pour éviter des transports répétés, chronophages et fatigants.



## Les soins

Dans l'ensemble, les patients en sont satisfaits. Mais :

- 6% évoquent de possibles problèmes relationnels avec les médecins avec, parfois, pas assez d'écoute ou de prise en compte de leur ressenti,
- 12% souhaitent que leurs traitements leur soient plus expliqués,
- 4% estiment que les informations sur la diététique sont insuffisantes,
- 6% pensent qu'il n'y a pas assez de personnel pour prendre leur douleur en charge efficacement et que les antalgiques prescrits sont parfois insuffisants.

## Les commentaires

Ils ont été formulés par 22% des patients à la fin du questionnaire :

- 45% d'entre eux ont exprimé leur totale satisfaction vis à vis du service et ont souligné la gentillesse et la disponibilité du personnel.

Certains autres dénoncent :

- un problème de confidentialité lié à la promiscuité dans la grande salle de traitement et, sans précision, un manque global d'hygiène (1 patient),
- le comportement de certaines IDE ou AS (2 patients),
- le fait qu'il n'y ait pas d'envoi de courriers à leur médecin traitant.

## Actions

Une lettre a ensuite été établie et remise à tous les patients pour les remercier d'avoir fait part de leurs opinions à travers cette enquête, pour leur en donner les résultats globaux, pour répondre à certaines interrogations, remarques et/ou critiques et leur expliquer certains éléments, parfois incontournables et, enfin, pour leur faire part des perspectives d'amélioration.

## À propos des locaux

Les contraintes budgétaires et architecturales n'ont pas permis :

- d'avoir plus de chambres à 1 ou 2 lits mais l'on veille à isoler au mieux les patients qui le désirent ou le nécessitent à un moment particulier, par exemple pour une consultation ou un examen,
- de se doter d'une climatisation haut de gamme mais il y a possibilité, en cas de gêne véritable, d'être placé à distance ou à l'abri.

## À propos des repas

Les menus, établis par une diététicienne de l'hôpital pour 3 semaines, sont reproposés à ce rythme avec seulement des variations liées aux saisons.

Depuis les résultats de l'enquête, nous dédions, les jeudis et vendredis, un temps d'aide soignante pour le choix des menus.

Nous rappelons dans cette lettre que les quantités de nourriture absorbées pendant les séances ne doivent pas être excessives à cause des prises de poids parfois déjà importantes à gérer, ainsi que des troubles digestifs et phénomènes d'hypotension artérielle que cela peut entraîner...

## À propos de l'environnement

Il y a eu changement de prestataire de service pour les télévisions et les choses se sont améliorées.

Mise en place d'un accès Wifi gratuit pour ceux qui souhaitent se connecter à Internet pendant leurs séances.

## À propos des soins

Sans vouloir se défaire, les médecins précisent qu'ils ne sont actuellement que 3 pour assurer toutes les activités multi-sites qui leur incombent : près de 170 patients répartis sur 1 centre lourd, 1 unité médicalisée et 3 autodialyses, 17 lits d'hospitalisation, le suivi des greffés et des patients en DP, les consultations...

Les relations patients-soignants (médecins, IDE, AS) étant aussi tributaires de la chronicité de la maladie et du traitement, avec ses effets « pervers », tout souci peut être discuté lors d'un entretien individuel (éventuellement avec la famille) avec le néphrologue choisi, programmé selon le cas soit en dehors des séances, soit lors d'une dialyse en chambre seule pour garder la confidentialité.

Nous n'imposons pas de façon trop précoce une diététique qui risquerait d'être sévère, démoralisante et difficile à suivre. Quelques grands principes de base ont été et/ou sont expliqués à

diverses occasions ainsi que dans le livret d'accueil, et les ajustements sont ensuite réglés, selon l'évolution, avec une diététicienne.

La prise en charge de la douleur est un des axes prioritaires de l'institution et le service s'est doté des moyens de vérifier que cette prise en charge est effective. Il est néanmoins rappelé qu'avec l'insuffisance rénale, certains antalgiques exposent à certaines complications. Tout doit donc être discuté au cas par cas, tout en gardant le discernement permettant d'être efficace sans être délétère. Mais il n'est pas question de priver un patient du soulagement de ses douleurs, qu'elles soient aiguës ou chroniques, et dans les cas sévères ou difficiles à gérer, l'avis de l'équipe spécialisée est sollicité.

## À propos des divers commentaires

Les normes d'hygiène en vigueur sont appliquées dans le service et régulièrement contrôlées. Tout manquement doit être signalé au Cadre.

Le problème de la confidentialité peut effectivement se poser mais l'architecture et le nombre de soignants alloués ne permet pas d'avoir que des chambres à 1 poste. Pour discuter de tout problème, il suffit de prendre rendez-vous auprès de la Cadre du service ou du Néphrologue choisi pour le régler.

Pour diverses raisons, il n'est pas envoyé de courriers relatifs à la dialyse aux médecins traitants mais un courrier leur est par contre adressé à chaque hospitalisation, faisant le point des événements récents et du traitement en cours. Un médecin peut bien entendu toujours joindre un néphrologue pour obtenir des informations ou un avis.

## Conclusion

Une telle enquête permet donc d'appréhender le ressenti que les patients peuvent avoir vis à vis du mode de fonctionnement d'un service et de pouvoir leur apporter des réponses à leurs questions et à leurs commentaires ainsi que des informations sur les améliorations envisagées.