

Objectif Q U A L I T É

Complément du journal interne Objectif Lettre sur la Qualité au CHU de Montpellier
Site Internet : www.chu-montpellier.fr
N° 13 / Janvier 2004

L'écoute : un axe fort de la Qualité

Les travaux sur la qualité, l'élaboration de protocoles dans les domaines du soin ou de la logistique par exemple, ainsi que les auto-évaluations de l'accréditation nous ont conduits à nous interroger sur nos fonctionnements à travers des critères précis.

Il apparaît de plus en plus évident que l'écoute des clients et des personnels est primordiale. Connaître les attentes des patients et des personnels permettra au CHU de s'adapter aux besoins des usagers.

A partir de ces analyses, il nous sera possible de mettre réellement le malade et son entourage au coeur de nos actions.

L'une des priorités du Département Qualité et Gestion des Risques est de développer plus encore L'ÉCOUTE, autrement dit la mesure des attentes et de la satisfaction. C'est l'un des axes forts de préparation à la 2^{ème} Accréditation entièrement axée sur L'ÉVALUATION de la qualité de la prise en charge.

Ce numéro d'Objectif Qualité vous propose de partager l'essentiel des résultats d'enquêtes menées en 2003.

PRIX QUALITE CHU : 7 600 Euros.

Le prix qualité est ouvert à toute personne du CHU ayant réalisé une démarche qualité. Les fonds seront attribués au service ou à l'équipe bénéficiaire pour une action contributive à l'amélioration continue de la qualité. La date limite de dépôt du dossier de candidature est reportée au 27 février 2004. Tous renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès du Département Qualité Gestion des Risques. Tél : 04 67 33 71 11

Ecoute des Clients



La satisfaction des patients hospitalisés

Résultats du 3^{ème} trimestre 2003

Points forts

- l'accueil dans le service,
- la qualité des soins médicaux,
- la qualité des soins infirmiers.

Axes d'amélioration

(par ordre d'importance)

- 1 - L'information sur l'état de santé,
- 2 - L'information sur les bénéfices risques,
- 3 - La facilité pour rencontrer le médecin,
- 4 - Les repas.

Les taux de retour des questionnaires de sortie sont en baisse. Savoir ce que pensent les patients hospitalisés est important !



Etablissement	1 ^{er} trim 2003	3 ^{ème} trim 2003
Lapeyronie	14,4 %	11,4 %
A. de Villeneuve	10,0 %	4,2 %
St Eloi	18,0 %	12,1 %
Gui de Chauliac	21,7 %	22,5 %
La Colombière	6,2 %	6,2 %
CHU	14,4 %	11,0 %

Enquête de satisfaction des familles de patients en unités de réanimation des DAR

Afin d'évaluer la satisfaction des patients hospitalisés dans ces services et à la demande des personnels, un questionnaire a été distribué aux familles durant le 2^{ème} semestre 2003. Près de 90 familles ont répondu à cette enquête.

L'INFORMATION

Moyenne sur 10

Concernant les informations elles vous ont été données dans un local adapté à la confidentialité	6,3
L'information donnée par le personnel médical a été quotidienne	9,3
L'information donnée par le personnel soignant a été quotidienne	9,4

SEJOUR DANS LE SERVICE

Moyenne sur 10

Indice de satisfaction globale dans le service	8,8
L'identification des différents professionnels intervenant dans le service	8,0
Fonctionnement du service (horaires de visite)	8,1
Amabilité du personnel	9,8
Disponibilité du personnel	9,4
Facilité pour rencontrer le médecin	7,8
Le soutien moral	8,6
L'attention portée au soulagement de la douleur	9,2
Le respect de l'intimité, de la culture	8,8

Ecoute des Personnels

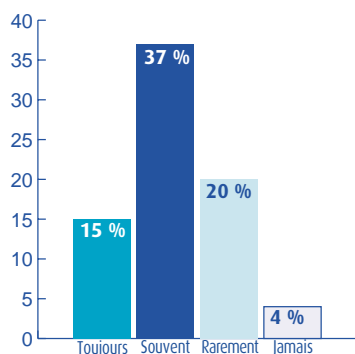
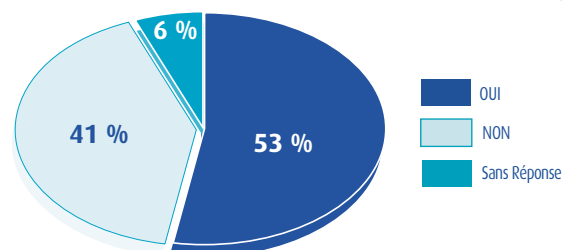
Votre avis sur la confidentialité au CHU de Montpellier

Fin juillet vous avez reçu avec Objectif Lettre un questionnaire sur la notion de confidentialité à l'hôpital. Plus de 850 d'entre vous ont répondu et nous vous en remercions. Les principaux résultats de l'enquête présentés ici démontrent que la confidentialité est une préoccupation importante de tous, avec un très haut niveau d'exigence, même si dans la pratique, il est souvent difficile de concilier nécessité de communiquer et d'échanger les informations et devoir de confidentialité. Une campagne d'affichage de sensibilisation sur le thème de la confidentialité au quotidien a commencé en octobre 2003. La deuxième affiche vous est présentée dans Objectif Lettre de ce mois-ci.

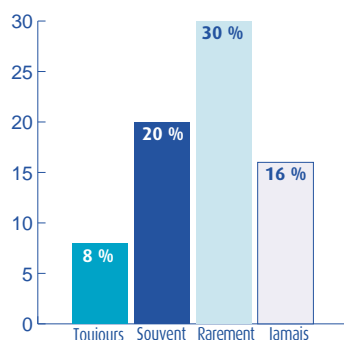
Les Résultats

Pour 88 % d'entre vous, la confidentialité devrait être une priorité pour l'établissement. La confidentialité est pour 74 % d'entre vous, une priorité pour les professionnels.

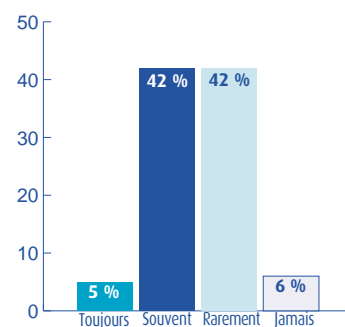
Considérez-vous que la confidentialité est suffisamment respectée au CHU pour accepter d'y être vous-même hospitalisé ?



Il arrive que l'identité des patients soit divulguée de manière orale dans les salles d'attente et les lieux d'accueil ?



Vous arrive-t-il de constater que des pièces identifiantes du dossier patient sont éliminées dans des circuits classiques sans précaution d'usage (ex : barrer l'identification du patient) ?



Globalement pensez-vous que la confidentialité est respectée ?

D'autres enquêtes 2003 :

- La satisfaction sur les Restaurants du personnel,
- La maintenance préventive des chambres.

Retrouvez les résultats de ces enquêtes sur le site intranet du CHU dans la rubrique "Qualité et accréditation".