



Consultez-moi en ligne !

# Qualinfos

#1 - avril 2024

## ZOOM SUR

### Le lancement de l'enquête de satisfaction en imagerie

En mars, une enquête de satisfaction en ligne portant sur l'imagerie médicale a été lancée par la Direction de la Qualité et de la Gestion des Risques, toujours avec l'objectif d'améliorer la prise en charge des patients.



Des affiches sont présentes dans les chambres d'hospitalisation et dans les box aux Urgences. Si vous constatez que l'affiche n'est pas en place, contactez l'équipe Qualité (Sandy Combaud).

#### La mesure de la satisfaction des patients est l'affaire de toutes et tous !

Pensez à proposer aux patients de renseigner le questionnaire en ligne en scannant le QR code sur l'affiche.



## En mai 2024, l'hygiène sera à l'honneur

#### Qualinfos

Directeur de la publication : Laurent Donadille  
Comité de rédaction : Sandrine Dame, Anne-Marie Simon, Frédérique Panisset, Sandy Combaud, Inès Leclerc  
Conception & réalisation : Sandy Combaud, Inès Leclerc  
Crédits photos : Tous droits réservés - Hôpitaux du Léman  
Contact : pour transmettre vos idées, vos remarques ou vos articles, contactez s-combaud@ch-hopitauxduleman.fr



#### EDITO

Cette lettre d'information mensuelle a pour objectif d'informer régulièrement des actions de sensibilisation et d'amélioration de la qualité menées au sein de l'établissement. Dans ce numéro, vous découvrirez comment est mesurée la satisfaction des usagers, les événements de sensibilisation organisés dans le cadre du mois des directives anticipées ainsi que la nouvelle enquête de satisfaction en imagerie.

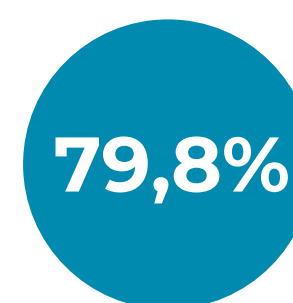
Bonne lecture !

### LES CHIFFRES DU MOIS

#### Niveau de satisfaction des patients

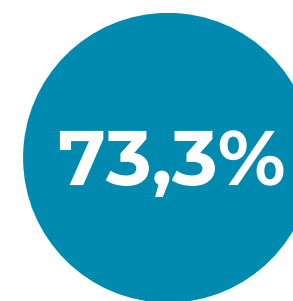
source : E-SATIS

Chir. Ambu  
38% de répondants



MCO

34% de répondants



### AU SOMMAIRE

A la Une.....	2
Mesure de la satisfaction patients	
Retour sur.....	3
Mois des directives anticipées	
Zoom sur.....	4
Enquête de satisfaction en imagerie	



Les 11 & 12 juin, l'Agence de Biomédecine évaluera l'activité des prélèvements d'organes et de tissus de l'établissement



# RETOUR SUR

## Le mois des directives anticipées



En avril 2022, les Hôpitaux du Léman se sont mobilisés pour mener une campagne de sensibilisation "Grand Public" avec pour slogan "**Directives Anticipées, tous concernés**".

A cette occasion, le Comité de Pilotage "Directives Anticipées" a publié des affiches et mis des documents d'informations à disposition des patients : affiches, flyers, livrets de recueil des directives anticipées, une carte de "rédacteur"...

Ces outils de communication ont également été adressés par courrier aux médecins de villes ainsi qu'aux infirmiers libéraux pour diffusion à leur patientèle.



En projet, une soirée à destination du grand public, sur le thème des directives anticipées.

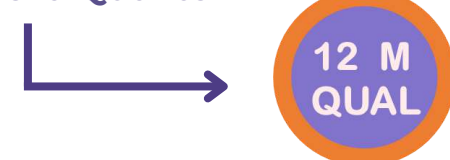
## Animations du mois des Directives Anticipées



En mars 2024, les membres du comité de pilotage "Directives anticipées ont proposé aux agents des Hôpitaux du Léman :

- un **document d'information** avec une **carte "rédacteur"** à découper
- une **animation** sous forme de stand d'informations à proximité du self

L'ensemble des supports est consultable et téléchargeable sur l'intranet "Inside", dans la rubrique "12 mois de la Qualité"



# A LA UNE

## Mesure de la satisfaction patient



Les enquêtes de satisfaction permettent de recueillir l'expérience des patients, leur vécu ou encore leur ressenti. Il est important de tenir compte de leurs avis et qu'ils participent à l'identification des axes d'amélioration et de consolidation des bonnes pratiques conjointement avec les professionnels.

**La satisfaction du patient doit être une priorité dans tous les établissements de santé. Mais pourquoi exactement ?**

- Prendre en compte le vécu des patients
- Fidéliser les patients

Imaginez ceci : après une visite, votre patient reçoit un questionnaire de satisfaction. Il réalise que son avis compte pour vous et que vous vous souciez de son expérience. Ce simple geste peut renforcer votre relation avec lui et favoriser sa fidélité.

- Attirer de nouveaux patients grâce à la recommandation des patients satisfaits

Environ **60%** des patients affirment avoir choisi leur établissement de prise en charge sur la base d'avis positifs. C'est un chiffre à ne pas négliger. Un patient satisfait est un patient qui parle de vous, et qui vous recommande.

## Le recueil de la satisfaction patients aux HdL

Pour recueillir la satisfaction des patients des Hôpitaux du Léman, deux possibilités :

- des **questionnaires internes** sont mis à la disposition des patients selon leurs parcours : hospitalisation complète, UCA, CSG, HAD, dialyse, imagerie, urgences, EHPAD,
- au niveau national, la **Haute Autorité de Santé adresse un questionnaire par email** dans la quinzaine suivant le séjour du patient (MCO et Chirurgie Ambulatoire uniquement).



Depuis avril 2016, la Haute Autorité de santé (HAS) mesure la satisfaction et l'expérience patient grâce au dispositif **e-Satis**.

Concrètement, **2 semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail** lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Il peut y **répondre jusqu'à 10 semaines** suite à cet envoi. Les réponses sont recueillies et compilées de manière anonyme.

Une **synthèse annuelle nationale** des résultats est produite par la HAS pour chaque enquête. Les établissements ont **une obligation réglementaire** de diffuser ce score annuel auprès de leurs usagers.

## Les activités proposées ce mois-ci

L'équipe Qualité ira à la rencontre des patients pour échanger autour des résultats et de la satisfaction.

**La mesure de la satisfaction des patients est l'affaire de toutes et tous. Nous comptons sur chacun et chacune d'entre vous pour la distribution des questionnaires de sortie !**