

Satisfaction des personnes ayant été hospitalisées dans les établissements privés de la région Rhône-Alpes

**Étude pour l'Union Régionale
Professionnelle de la région Rhône Alpes**

Référence 90-72

Contact : Dr J. CATON

Octobre 2000

Stéphane BOUEE

Yves CHARPAK

Sandrine COULOMB

Sébastien SAUNIER

SOMMAIRE

1	Synthèse	3
2	Objectifs	5
3	Méthodologie	5
4	Déroulement de l'étude et taux de réponse	6
5	Résultats	7
5.1	Nature et secteur d'hospitalisation	7
5.2	Durée des hospitalisations	7
5.3	Processus de choix de l'établissement	8
5.4	Hébergement et services	9
5.5	Impression générale sur l'établissement	9
5.6	Disponibilité des médecins	10
5.7	Disponibilité du personnel soignant	10
5.8	Bénéfice d'une chambre individuelle	11
5.9	Perception du caractère personnalisé des soins	11
5.10	Sentiment du respect de l'intimité	12
5.11	Informations médicales fournies	13
5.12	Réhospitalisation dans le même établissement	13
5.13	Délai d'attente de l'hospitalisation	14
5.14	L'accueil	14
5.15	L'alimentation	15
5.16	Les services annexes	15
5.17	Les modalités de visites	16
5.18	L'attitude du personnel vis à vis de l'entourage	17
5.19	Qualité des soins	17
5.20	Prise en charge de la douleur	18
5.21	Formalités administratives	19
5.22	Transmission des informations au médecin traitant	19
5.23	Les frais d'hospitalisation étaient-ils élevés ?	20
5.24	Les personnes s'attendaient-elles à payer ces frais ?	20
5.25	Montant non remboursé par la caisse de sécurité sociale ou la mutuelle	21

1 Synthèse

Les objectifs de cette étude étaient d'évaluer le degré de satisfaction des personnes ayant été hospitalisées dans les cliniques privées de la région Rhône Alpes.

Pour cela, 4.808 personnes âgées de plus de 18 ans habitant dans la région Rhône-Alpes ont été interrogées par téléphone au cours de la période mars-avril 2000. 2.915 d'entre elles (60%) ont accepté de répondre au questionnaire.

Notre méthode d'échantillonnage a permis de toucher un échantillon représentatif de la population régionale non résidente en institution.

Parmi les personnes interrogées, 516 (18%) avaient été hospitalisées au cours des 5 dernières années dans une clinique privée. C'est cette population qui a fait l'objet de l'enquête dont les résultats sont présentés ici.

Une première série de questions ont été posées concernant les critères qui intervenaient dans le choix des établissements.

La facilité d'accès est le critère de choix le plus fréquemment cité, excepté pour les hospitalisations en chirurgie pour lesquelles l'avis du médecin traitant et le fait que le médecin spécialiste consulté travaille dans l'établissement jouent un rôle déterminant.

La recommandation du médecin généraliste Intervient également dans les hospitalisations en médecine et le fait que le médecin spécialiste travaille dans la clinique pour les hospitalisations en maternité.

D'une façon générale, les personnes se déclarant le plus fréquemment satisfaites sont celles qui ont été hospitalisées pour une intervention chirurgicale.

Dans l'ensemble, seules deux catégories de répondants formulent des jugements moins souvent positifs sur la qualité des services offerts :

- les personnes ayant été hospitalisées en maternité sont moins fréquemment satisfaites que les autres en ce qui concerne les services annexes (cafétéria, librairie...), le caractère personnalisé des soins, la disponibilité du personnel soignant et l'organisation des visites ;
- les personnes ayant été hospitalisées en urgence sont moins fréquemment satisfaites que les autres en ce qui concerne la qualité de l'hébergement, la transmission des informations au médecin traitant, les informations médicales fournies par les médecins et l'information sur les frais à payer.

De façon générale, plus de 95% des personnes interrogées se sont déclarées très ou assez satisfaites de :

- l'hébergement et des services ;
- l'entretien général de l'établissement ;
- la disponibilité du personnel soignant ;
- les informations médicales fournies par les médecins ;
- l'accueil ;
- les modalités de visite ;
- l'attitude du personnel vis à vis de l'entourage des patients ;
- la qualité des soins ;
- l'information donnée sur les prescriptions de sorties ;
- la prise en charge de la douleur ;
- les formalités administratives.

89% des personnes interrogées étaient très ou assez satisfaites de la qualité des repas.

87% des personnes interrogées étaient très ou assez satisfaites des services annexes (bibliothèque, cafétéria, etc).

Plus de 90% des personnes interrogées ont déclarées :

- avoir été très ou assez satisfaites de la disponibilité des médecins, et de la transmission des informations au médecin traitant ;
- avoir eu le sentiment que l'on respectait leur intimité ;
- qu'elles se feraient probablement ou certainement réhospitaliser dans le même établissement ;
- que le délai d'attente pour être admise dans l'établissement était correct.

2 Objectif

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer le degré de satisfaction des personnes ayant été hospitalisées dans les cliniques privées de la région Rhône Alpes.

3 Méthodologie

Il s'agit d'une enquête téléphonique réalisée dans la région Rhône-Alpes, en population générale, au cours de la période mars-avril 2000.

2915 personnes âgées de plus de 18 ans, tirées au sort dans la population habitant en région Rhône Alpes ont été interrogées par téléphone.

Les personnes ayant été hospitalisées dans les 5 années précédentes dans un établissement hospitalier privé ont fait l'objet d'un questionnaire spécifique.

L'enquête a été réalisée par des enquêteurs professionnels, formés par EVAL (objectifs de l'étude, protocole).

La saisie de l'information s'est faite en temps réel pendant les entretiens, à l'aide d'un masque de saisie pré-établi.

L'analyse statistique a été effectuée avec le logiciel SAS® version 6.12.

4 Déroulement de l'étude et taux de réponse

Entre le 15 mars et le 15 avril 2000, 4 808 personnes ont été contactées par téléphone. Parmi celles-ci, 2 915 ont accepté de répondre au questionnaire, soit un taux de réponse de 60%.

Nous avons finalement interrogé 516 personnes ayant été hospitalisées dans les 5 dernières années en établissement privé.

Notre méthode d'échantillonnage a permis de toucher un échantillon représentatif de la population régionale. Seules les femmes les plus âgées (plus de 70 ans) ont été sous-représentées, probablement en raison du fait qu'une partie d'entre elles vivent en institution (Tableau 1).

Tableau 1 : Caractéristiques socio-démographiques des personnes interrogées (n=2 915)

		Enquête	Population Rhône Alpes
Hommes	18-30 ans	22,5%	25%
	30-40 ans	25%	21%
	40-50 ans	18%	19%
	50-60 ans	14%	14%
	60-70 ans	11%	12%
	> 70 ans	10%	9%
Femmes	18-30 ans	21%	23%
	30-40 ans	24%	19%
	40-50 ans	18%	17%
	50-60 ans	15%	13%
	60-70 ans	13%	13%
	> 70 ans	9%	15%

5 Résultats

5.1 Nature et secteur d'hospitalisation

Parmi les personnes interrogées, 43% avaient été hospitalisées au cours des 5 dernières années et parmi celles-ci 42% ont été hospitalisées dans une clinique privée.

Tableau 2 : Lieu et cause des hospitalisations

	Clinique privée	
	Population Rhône Alpes ¹	Enquête
Problème chirurgical	66%	61%
Problème médical	18%	21%
Grossesse	11%	14%
Problème psychiatrique	6%	1%
Ne sait pas		3%
En urgence		24%
Hospitalisation programmée		76%

1 : Entrées enregistrées du 1^{er} janvier au 31 décembre 1996, source : Ministère de l'emploi et de la solidarité in Indicateur statistique édition 1998-99, Assurance Maladie

5.2 Durée des hospitalisations

Globalement, la durée de l'hospitalisation est de 6,4 jours dans une clinique.

La durée d'hospitalisation est plus longue pour les personnes ayant été hospitalisées en urgence que pour les hospitalisations programmées. Les hospitalisations pour problème médical ou chirurgical sont également plus courtes.

Tableau 3 : Durée des hospitalisations

Type de service	Population Rhône Alpes ¹	Enquête
Globalement	6,3	6,4
Problème chirurgical	5,8	6,3
Problème médical	7,7	4
Grossesse	6,3	8,5
Urgence		8,7
Hospitalisation programmée		5,7

1 : source : Entrées enregistrées du 1^{er} janvier au 31 décembre 1996, Ministère de l'emploi et de la solidarité in Indicateur statistique édition 1998-99, Assurance Maladie

8% des personnes ont été hospitalisées en hôpital de jour. Ces hospitalisations de jours concernaient surtout des problèmes médicaux (63% des hospitalisations de jours).

5.3 Processus de choix de l'établissement

La facilité d'accès est le principal critère de choix cité, excepté en secteur chirurgical où les critères sont l'avis du médecin traitant et le fait que le médecin spécialiste consulté y travaille.

Interviennent également le choix du médecin généraliste dans les hospitalisations pour un problème médical et le fait que le médecin spécialiste y travaille pour les hospitalisations en maternité.

La connaissance de l'établissement est aussi un critère de choix important.

Tableau 4 : Processus de choix de la clinique

Type de service	Facilité d'accès	Choix du médecin traitant	Médecin spécialiste y travaille	Connaissance de l'établissement
Maternité grossesse	27%	12%	19%	17%
Chirurgie	13%	24%	26%	19%
Médecine	27%	25%	16%	18%

5.4 Hébergement et services

En ce qui concerne l'hébergement, la proportion de personnes très ou assez satisfaites était de 97%.

Toutefois, les personnes ayant été hospitalisées en urgence se déclarent moins satisfaites que les personnes ayant eu une hospitalisation programmée.

Tableau 5 : Satisfaction de l'hébergement et des services

Type de service	Très satisfait	Assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait
globalement	67%	30%	3%
Maternité	65%	30%	5%
Chirurgie	69%	29%	3%
Médecine	63%	36%	1%
Programmée	69%	29%	2%
Urgence	61%	34%	5%

5.5 Impression générale sur l'établissement

L'impression générale sur l'entretien de l'établissement était très positive : 99% des personnes ont trouvé l'établissement assez bien ou très bien entretenu.

L'analyse selon la cause de l'hospitalisation ou le caractère programmé ou en urgence ne modifie pas ce résultat.

Tableau 6 : Impression générale sur l'entretien de l'établissement

Type de service	Très bien entretenu	Assez bien entretenu	Mal ou très mal entretenu
Globalement	70%	29%	1%

5.6 Disponibilité des médecins

Les médecins ont été jugés comme étant très disponibles par 48% des personnes interrogées.

Ce résultat ne varie pas significativement selon le type d'hospitalisation.

Tableau 7 : Disponibilité des médecins

Type de service	Très disponibles	Assez disponibles	Peu ou pas du tout disponibles
Globalement	48%	42%	10%

32% des personnes ayant été hospitalisées pour un accouchement ont jugé les médecins disponibles jour et nuit. Dans les autres cas, 21% des personnes jugent que les médecins étaient disponibles jour et nuit.

5.7 Disponibilité du personnel soignant

Globalement, le personnel soignant est jugé comme assez ou très disponible par 95% des personnes interrogées.

Les personnes ayant été hospitalisées en chirurgie ont plus fréquemment jugé le personnel soignant disponible comparativement aux secteurs de médecine et de maternité.

Tableau 8 : Disponibilité du personnel soignant

Type de service	Très disponibles	Assez disponibles	Peu ou pas du tout disponibles
Globalement	61%	34%	5%
Maternité	53%	38%	9%
Chirurgie	64%	33%	3%
Médecine	58%	35%	7%

82% des personnes interrogées rapportent que le personnel soignant est disponible jour et nuit, quel que soit le motif d'hospitalisation et le caractère urgent ou programmé de l'hospitalisation.

5.8 Bénéfice d'une chambre individuelle

49% des personnes ayant été hospitalisées ont bénéficié d'une chambre individuelle.

Le taux est plus important pour les hospitalisations en maternité (72%).

Tableau 9 : Bénéfice d'une chambre individuelle

Type de service	oui	non
Globalement	49%	51%
Maternité	72%	28%
Chirurgie	45%	55%
Médecine	44%	56%
Programmée	48%	52%
Urgence	51%	49%

5.9 Perception du caractère personnalisé des soins

La perception d'avoir été suivi par un même médecin est importante (80%). Cette perception est plus nette pour les personnes ayant été hospitalisées pour un problème médical (86%).

Les taux sont plus bas pour les personnes ayant été hospitalisées en maternité (77%) et en urgence (77%).

Tableau 10 : Impression d'être suivi par un même médecin

Type de service	Même médecin	Plusieurs médecins
Globalement	80%	20%
Maternité	77%	23%
Chirurgie	80%	20%
Médecine	86%	14%
Programmée	82%	18%
Urgence	77%	23%

5.10 Sentiment du respect de l'intimité

Globalement, 85% des personnes ont déclaré être très satisfaites en ce qui concerne le respect de leur intimité.

Cette perception est plus positive en maternité (88%) et un peu moins en médecine et pour les hospitalisations en urgence (82%).

Tableau 11 : Sentiment du respect de l'intimité

Type de service	Oui tout à fait	Oui sans plus	Non
Globalement	85%	12%	3%
Maternité	88%	8%	4%
Chirurgie	85%	12%	3%
Médecine	82%	15%	3%
Programmée	86%	11%	3%
Urgence	82%	13%	5%

5.11 Informations médicales fournies par les médecins

Globalement, 60% des personnes ont déclaré être très satisfaites des informations médicales fournies par les médecins. A l'inverse, 6% se sont déclarées peu ou pas du tout satisfaites.

Les personnes ayant été hospitalisées en urgence se déclarent moins satisfaites : 54% ont déclaré être très satisfaites, et 9% peu ou pas du tout satisfaites.

Tableau 12 : Satisfaction en ce qui concerne les informations médicales fournies

Type de service	Très satisfait	Assez satisfait	Peu ou pas du tout satisfait
Globalement	60%	34%	6%
Maternité	56%	40%	3%
Chirurgie	61%	32%	7%
Médecine	57%	36%	6%
Programmée	61%	33%	6%
Urgence	54%	34%	9%

5.12 Réhospitalisation dans le même établissement

Globalement, 72% des personnes déclarent que, si c'était à refaire, elles se feraient certainement réhospitaliser dans le même établissement. A l'inverse, 8% disent qu'ils ne se feraient probablement ou certainement pas réhospitaliser dans le même établissement.

Les réponses sont plus négatives dans le sous-groupe des personnes ayant été hospitalisées pour un problème médical ou en urgence et plus positives pour les hospitalisations en maternité ou programmées.

Tableau 13 : Réhospitalisation dans le même établissement

Type de service	Certainement	Probablement	Probablement pas Certainement pas
Globalement	72%	20%	8%
Maternité	82%	11%	7%
Chirurgie	74%	18%	8%
Médecine	60%	31%	9%
Programmée	73%	20%	7%
Urgence	67%	23%	10%

5.13 Délai d'attente de l'hospitalisation

3% des personnes ayant été hospitalisées n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes ayant répondu, 88% ont déclaré que le délai d'attente était correct (92% en maternité). 8% l'ont trouvé trop long, et 4% trop court (respectivement 5% et 3% en maternité).

5.14 L'accueil

3% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes ayant répondu, 68% ont été très satisfaites de l'accueil et 31% assez satisfaites.

Les personnes ayant été hospitalisées en chirurgie ont été plus satisfaites de l'accueil, et celles ayant été hospitalisées en médecine l'étaient moins.

Tableau 14 : Satisfaction en ce qui concerne l'accueil

Type de service	Très satisfaites	Assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	68%	30%	2%
Maternité	66%	30%	4%
Chirurgie	71%	28%	1%
Médecine	60%	38%	2%

5.15 L'alimentation

21% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 45% ont été très satisfaites des repas et 44% assez satisfaites.

Tableau 15 : Satisfaction en ce qui concerne l'alimentation

Type de service	Très satisfaites	Assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	45%	44%	11%
Maternité	47%	44%	10%
Chirurgie	45%	42%	14%
Médecine	43%	50%	7%

5.16 Les services annexes

76% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 42% ont été très satisfaites des services annexes et 44% assez satisfaites.

On observe une grande disparité des réponses en fonction de la cause de l'hospitalisation : en maternité, les personnes étaient plutôt mécontentes (seuls 19% d'entre elles ont déclaré être très satisfaites), alors qu'en médecine et en chirurgie 55% et 48% ont été très satisfaites.

Tableau 16 : Satisfaction des services annexes

Type de service	Très satisfaites	Assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	42%	44%	13%
Maternité	19%	48%	33%
Chirurgie	48%	42%	10%
Médecine	55%	45%	-

5.17 Les modalités de visites

16% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 69% ont été très satisfaites des modalités de visites et 27% assez satisfaites.

En maternité les personnes étaient plus fréquemment mécontentes que dans les autres secteurs d'hospitalisation.

Tableau 17 : Satisfaction des structures de visite

Type de service	Très satisfaites	Assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	69%	27%	3%
Maternité	64%	26%	10%
Chirurgie	70%	28%	2%
Médecine	72%	25%	3%

5.18 L'attitude du personnel vis à vis de l'entourage

18% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 73% ont été très satisfaites de l'attitude du personnel vis à vis de l'entourage et 26% assez satisfaites.

Les personnes ayant été hospitalisées en médecine étaient moins satisfaites, comparativement aux autres secteurs d'hospitalisation.

Tableau 18 : Satisfaction sur l'attitude du personnel vis à vis de l'entourage

Type de service	Très satisfaites	Assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	73%	26%	2%
Maternité	72%	21%	7%
Chirurgie	74%	25%	1%
Médecine	66%	33%	1%

5.19 Qualité des soins

3% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 74% ont été très satisfaites de la qualité des soins et 25% assez satisfaites.

Les personnes ayant été hospitalisées en médecine étaient moins satisfaites de la qualité des soins, et les personnes ayant été hospitalisées en maternité étaient plus satisfaites.

Par ailleurs, les personnes ayant été hospitalisées en urgence étaient moins satisfaites de la qualité des soins que les personnes ayant eu une hospitalisation programmée.

Tableau 19 : Satisfaction en matière de qualité des soins

Type de service	Très satisfaites	assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	74%	25%	1%
Maternité	79%	20%	1%
Chirurgie	75%	24%	1%
Médecine	67%	32%	1%
Hospitalisation programmée	76%	23%	1%
Hospitalisation en urgence	67%	30%	3%

5.20 Prise en charge de la douleur

14% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 68% ont été très satisfaites de la prise en charge des douleurs et 27% assez satisfaites.

Les personnes ayant été hospitalisées en médecine étaient moins satisfaites de la prise en charge des douleurs, et les personnes ayant été hospitalisées en maternité étaient plus satisfaites.

Tableau 20 : Satisfaction en matière de prise en charge de la douleur

Type de service	Très satisfaites	Assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	68%	27%	5%
Maternité	76%	22%	2%
Chirurgie	68%	27%	5%
Médecine	60%	31%	9%

5.21 Formalités administratives

7% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 67% ont été très satisfaites du déroulement des formalités administratives et 28% assez satisfaites.

Les personnes ayant été hospitalisées en chirurgie étaient plus satisfaites du déroulement des formalités administratives, et les personnes ayant été hospitalisées en maternité l'étaient moins.

Tableau 21 : Satisfaction du déroulement des formalités administratives

Type de service	Très satisfaites	Assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	67%	28%	5%
Maternité	61%	33%	6%
Chirurgie	69%	27%	4%
Médecine	64%	29%	7%

5.22 Transmission des informations au médecin traitant

3% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 64% ont été très satisfaites de la transmission des informations médicales au médecin traitant et 29% assez satisfaites.

Les personnes ayant été hospitalisées en urgence étaient moins satisfaites de la transmission de l'information à leur médecin traitant, comparativement aux personnes ayant eu une hospitalisation programmée.

Tableau 22 : Transmission des informations au médecin traitant

Type de service	Très satisfaites	assez satisfaites	Peu ou pas du tout satisfaites
Globalement	64%	29%	7%
Hospitalisation programmée	67%	28%	5%
Hospitalisation en urgence	55%	32%	13%

5.23 Les frais d'hospitalisation étaient-ils élevés ?

20% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 35% ont trouvé les frais d'hospitalisation élevés.

5.24 Les personnes s'attendaient-elles à payer ces frais ?

25% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

Parmi les personnes qui ont répondu, 35% ne s'attendaient pas à payer ces frais.

Les personnes ayant été hospitalisées en médecine et en chirurgie s'attendaient plus souvent à payer ces frais (40% ne s'y attendaient pas), de même que les personnes ayant été hospitalisées en urgence (48% ne s'y attendaient pas).

Les personnes ayant été hospitalisées en urgence s'attendaient moins souvent à payer ces frais.

Tableau 23 : Les personnes s'attendaient-elles à payer ces frais ?

Type de service	oui	non
Globalement	65%	35%
Maternité	77%	23%
Chirurgie	63%	37%
Médecine	59%	41%
Hospitalisation programmée	69%	31%
Hospitalisation en urgence	52%	48%

5.25 Montant non remboursé par la caisse de sécurité sociale ou la mutuelle

3% des personnes n'ont pas répondu à cette question.

61% des personnes ont été remboursées en totalité par leur caisse de sécurité sociale ± mutuelle.

Parmi les personnes qui n'ont pas été complètement remboursées, 13% ont trouvé le montant non remboursé très élevé, et 63% ont jugé ce montant non remboursé normal.