

### Enquête qualité menée auprès des hôpitaux suisses, l'Hôpital du Jura sur la bonne voie



L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) publie aujourd'hui les résultats de son enquête 2013 sur la satisfaction des patients hospitalisés en soins aigus. Les deux sites de l'H-JU concernés par cette évaluation présentent une amélioration dans tous les domaines par rapport à 2012. C'est réjouissant, d'autant plus que le ressenti des patients devrait encore progresser positivement à l'avenir, grâce aux nombreuses mesures mises en place depuis une année. Par ailleurs, l'Hôpital du Jura fait désormais un grand travail dans l'analyse continue de la satisfaction de ses patients.

La dernière enquête de l'ANQ révèle que les patients des sites H-JU de Delémont et de Porrentruy se sont montrés plus satisfaits dans tous les domaines par rapport à l'année 2012. L'évolution des notes attribuées au site de Porrentruy est particulièrement spectaculaire, avec une avancée significative dans le classement des établissements qui participent à l'enquête. De son côté, le site de Delémont possède encore une marge de progression.

Mais il faut souligner que tous les hôpitaux participants à l'enquête obtiennent des notes très élevées et que le classement n'est donc pas révélateur de grandes insatisfactions. La moyenne des réponses se situe entre 8.6 et 9.4 sur une échelle de 1 à 10. De plus, l'enquête ANQ montre la situation enregistrée en septembre 2013 et ne nous apporte donc pas d'informations sur l'évolution récente de notre qualité. C'est important à souligner, puisque l'H-JU a décidé de faire de la qualité l'objectif principal du projet « Nous pour vous » lancé en mai 2014.

#### **A l'écoute des patients**

L'enquête ANQ apporte un regard intéressant sur l'évolution globale de la qualité des hôpitaux suisses et sur le ressenti des patients. Mais cela ne suffit pas pour identifier les attentes concrètes de nos patients jurassiens. Depuis l'année dernière, nous avons intensifié et amélioré l'utilisation et l'analyse des questionnaires de satisfaction des patients par le service qualité. De nombreuses mesures ont déjà été mises en œuvre et le seront encore ces prochains mois.

Nous pouvons citer la formation des collaborateurs chargés de l'accueil, la mise en place d'infirmières référentes cliniques qui assurent un réel suivi des patients, l'utilisation de bracelet d'identification pour diminuer le risque d'erreurs, le suivi de grossesse par les sages-femmes, l'amélioration de l'offre hôtelière et de la restauration, l'amélioration du réseau Wi-Fi, etc. Grâce à toutes ces mesures, nous sommes persuadés que le degré de satisfaction des patients jurassiens continuera à progresser. Le ressenti et le confort du patient font aussi partie du processus de guérison.

*A noter que les hôpitaux ne font pas tous le choix de participer à l'enquête satisfaction de l'ANQ. C'est une démarche qui nécessite une remise en question et une prise de risque, mais c'est ainsi que nous progressons.*

#### **Renseignements complémentaires**

**Lauranie Raval**

Responsable qualité-données

032 465 64 04