

ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES MANDANTS D'UNE ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS DANS UN HÔPITAL UNIVERSITAIRE

Sophie DUCRET

Centre Hospitalier Universitaire Vaudois, Lausanne, Suisse

Après quatre ans d'activité, la Division de soins palliatifs a mesuré la satisfaction de ses « clients », afin d'évaluer la qualité de ses prestations.

Un questionnaire de 37 questions a été envoyé en décembre 2000 à 494 médecins et infirmières de 19 unités de soins de l'hôpital. Les soignants ont été notamment interrogés sur la notoriété de la Consultation, leur satisfaction à l'égard de l'accès aux prestations, ses apports théoriques, pratiques et relationnels et la restitution de l'information après l'entretien avec le patient.

Le taux de participation a été de 77 %. L'existence de la Consultation s'est révélé connue par 96,8 % des soignants et 76 % estimaient son délai d'intervention "tout à fait" satisfaisant. Pour 66 % la Division a "tout à fait" apporté de nouvelles connaissances théoriques et pour 56,2 %, elle leur a "plutôt ou tout à fait" apporté de nouvelles compétences pratiques. Les soignants recommanderaient "tout à fait" dans 86,1 % des cas la Division à un de leur collègue.

La satisfaction des soignants à l'égard des prestations est globalement satisfaisante. L'enquête a toutefois mis en évidence certains points qui pourront être améliorés à l'aide de mesures correctives, tels que la mise en place de supports d'information sur les prestations offertes, son rôle de formation et la transmission des informations. Ces mesures devraient contribuer à l'amélioration de la collaboration entre l'équipe et les services demandeurs.