

LES PATIENTS NOTENT L'AP-HP

Plébiscite pour les soins, pas pour le confort



L'hôpital Antoine-Béclère à Clamart (Hauts-de-seine), numéro un pour la qualité des soins (S. Toubon)

COMME CHAQUE ANNÉE depuis 2001, l'Assistance publique des Hôpitaux de Paris (AP-HP) a fait réaliser l'an dernier une enquête sur la satisfaction des malades hospitalisés dans ses murs en court séjour (1). Il ressort de ce sondage que pour tout ce qui touche aux soins proprement dits, les patients sont particulièrement élogieux. Globalement, 72 % sont satisfaits des soins qui leur sont délivrés (40 % sont « très satisfaits ») et dans le détail, l'amabilité du personnel est saluée par 89 % des malades, la bonne compréhension de l'information médicale délivrée par les médecins par 80 %. Les délais d'attente en cas d'appel urgent sont jugés satisfaisants par près de 88 % des malades concernés. En revanche, les patients semblent accumuler les griefs dans les domaines du confort et de l'organisation des soins. Ils ne sont, par exemple, que 22 % à bien noter la qualité des repas, 45 % à se satisfaire de l'organisation de leur sortie, 47 % à apprécier le confort de leur chambre.

L'enquête dessine également une sorte de palmarès des 39 établissements qui composent l'AP-HP puisque, tant en termes de qualité des soins qu'en termes de confort hôtelier ou d'organisation de la sortie, elle permet de comparer les résultats de chacun. Au chapitre de la qualité des soins, c'est l'hôpital Antoine-Béclère, à Clamart (92) qui arrive en tête, avec une note moyenne de 80,8 sur 100, tandis qu'Albert-Chenevier, à Créteil (94), se classe dernier avec un score de 70,6. Pour le confort hôtelier, la palme revient à Georges-Pompidou (XVe arrondissement de Paris), dont la note atteint 73,8 ; l'hôpital Rotschild (XIIe arrondissement de Paris) est lanterne rouge, noté seulement 56,4. Quant à l'organisation de la sortie, Armand-Trousseau s'y fait remarquer (XIIe arrondissement de Paris) avec un score de 64,6, tandis que Tenon (XXe arrondissement de Paris), affichant un résultat de 50,4, se classe dernier.

> K. P.

(1) Sondage Saphora : 3 652 patients tirés au sort ont été interrogés par téléphone dans les trois semaines suivant leur sortie de l'hôpital entre septembre et novembre 2004.
