

1. **Projet 5**

Mesure de la satisfaction des patients étrangers en milieu hospitalier.

Une analyse des outils spécifiques pouvant être appliqués dans les hôpitaux suisses

2. **Institution**

Denise Efionayi, Vice directrice, Forum suisse pour l'étude des migrations et de la population, Rue St-Honoré 2, 2000 Neuchâtel

Tél. : 032 718 39 35

Fax : 032 718 39 21

Email : Denise.Efionayi@unine.ch

3. **Objectifs du projet**

Les établissements hospitaliers effectuent régulièrement des mesures de la satisfaction de leurs patients, ceci à la fois pour des raisons légales et pour pouvoir prendre en compte les avis des clients dans leur fonctionnement et développement. La mesure de satisfaction est effectuée selon différents outils standardisés et par sous-traitance auprès d'un nombre limité d'entreprises, qui ont leur propre questionnaire.

La question de la satisfaction des patients migrants donne lieu à de nombreuses spéculations. Différentes études (Saha et Hickam, 2003 ; Garrouste et al., 2004 par ex.) relèvent un moins bon taux de satisfaction parmi les patients étrangers. Cependant, les outils d'évaluation de la satisfaction ne sont pas réellement efficaces pour les populations migrantes, pour différentes raisons :

- l'évaluation repose sur des questionnaires, envoyés par poste en une seule langue (la langue de la région où se trouve l'hôpital), et l'on peut supposer un faible taux estimé de réponses pour les personnes maîtrisant pas ou peu cette langue ;
- elle ne garantit pas que le questionnaire envoyé soit rempli par la personne concernée, et on peut supposer que c'est parfois le « chef du ménage » ou la personne qui maîtrise le mieux la langue de la région d'accueil qui remplit le questionnaire. ;
- elle ne tient pas compte des spécificités des personnes issues de la migration (par exemple des perceptions différentes de la santé, des attentes différentes concernant les soins), le questionnaire étant identique quel que soit l'origine culturelle et le statut de séjour ;
- les instruments de mesure n'incluent pas de questions permettant de définir le profil migratoire de la personne. A ce propos, la protection des données individuelles est susceptible de limiter la possibilité de recueillir des informations sur la trajectoire migrante.

Peu d'attention est portée à ce jour au développement d'outils de mesure permettant une mesure correcte de la satisfaction des populations migrantes. Depuis Bushi (1995), les spécificités des migrants envers la santé sont identifiées comme devant être prise en compte pour une mesure adéquate de la satisfaction en milieu hospitalier. Quelques études ont tenté, dans d'autres pays, de réfléchir à cette problématique (Barr, 2004 ; Van Zanten et al., 2004) Dans la problématique du programme « Migrant Friendly Hospitals », la mesure de la satisfaction des patients migrants est prioritaire.

La question qui se pose est de savoir si, à partir des outils déjà existants, il est possible d'effectuer cette mesure ou si d'autres instruments sont nécessaires pour saisir la satisfaction des patients migrants. En outre, il serait judicieux de s'interroger sur les adaptations des outils qui permettraient d'améliorer cette mesure.

Dans ce contexte, l'objectif de ce projet est **de formuler des recommandations pour une mesure efficace de la satisfaction des patients issues de la migration** concernant les soins reçus. Ces recommandations se fonderaient sur une analyse des expériences étrangères dans le domaine, une revue des « best practices », la discussion avec différents partenaires privilégiés et avec quelques groupes de migrants.

Devront être prises en compte dans cette étude les avis des trois partenaires de la satisfaction des migrants en milieu hospitalier en Suisse ; migrants, hôpitaux, bureaux d'évaluation. L'expérience internationale et les pratiques ayant montré de bons résultats seront considérées comme des bases de travail sur laquelle les partenaires pourraient donner leurs avis.

4. Groupes cibles

Le projet vise principalement à fournir aux unités hospitalières responsables de l'évaluation de la satisfaction des patients des informations permettant d'améliorer la qualité des données saisies. Au-delà de cet aspect spécifique, les patients étrangers pourraient bénéficier indirectement d'un tel projet. En effet, la mesure de leur niveau de satisfaction est une condition indispensable pour la prise en compte de la spécificité de ces patients.

5. Quels sont les résultats attendus ?

Une base de connaissance sur les mécanismes d'évaluation de la satisfaction des minorités. Cette base devrait aboutir à des recommandations permettant d'améliorer les outils d'évaluation de la satisfaction des migrants. Ces recommandations seront proposées en tenant compte des avis des différentes personnes impliquées dans le domaine (migrants, hôpitaux, bureaux d'évaluation) et des possibilités légales.

4. Quelle est l'échéance du projet : remise du rapport de projet comprenant l'évaluation et la facturation (condition sine qua non pour le paiement d'une éventuelle participation restante) ?

30 octobre 2005