

Indicateurs

Questionnaires de satisfaction

Les questionnaires de satisfaction des patients occupent une place de plus en plus stratégique au sein des hôpitaux belges. Ils représentent un outil essentiel tant pour les établissements de soins que pour les autorités de santé, tout en valorisant la voix des patients.

Ces enquêtes permettent de mesurer la qualité perçue des soins, en identifiant à la fois les points forts et les axes d'amélioration. Elles contribuent activement à l'élaboration de plans d'action ciblés et à la mise en œuvre de démarches d'amélioration continue.

Dans cette optique, le Centre Hospitalier de Mouscron est engagé depuis plusieurs années dans le programme ASPE (*Attentes et Satisfaction des Patients et de leur Entourage*). Ce programme vise à promouvoir une approche centrée sur le patient ainsi qu'à renforcer le partenariat patient au sein des institutions participantes.

Il s'attache à analyser la perception des soins du point de vue des patients et de leurs proches, en mettant l'accent sur la qualité de l'expérience vécue. L'objectif est de comprendre, mesurer et améliorer leur niveau de satisfaction, tout en favorisant leur empowerment.

Les enquêtes utilisées dans ce cadre relèvent de la catégorie des PREM (Patient-Reported Experience Measures). Celles-ci permettent une valorisation concrète de l'expérience patient, en mettant en évidence la dimension humaine et relationnelle des soins, notamment à travers des aspects tels que le respect, l'écoute, la communication et la bienveillance.

Pour 2025, les résultats de ces questionnaires sont synthétisés dans le présent document sous forme de taux de satisfaction globale, de niveaux de recommandation et de partenariat patient, ainsi que d'autres indicateurs quantitatifs structurés autour de macro- et micro-indices (pour les services d'hospitalisation), reflétant l'ensemble des dimensions de l'expérience patient évaluées.

1. Résultats : Hospitalisation Classique

a. Satisfaction globale

Satisfaction globale à l'égard du séjour à l'hôpital



● Non satisfait(s) ● Satisfait(e) ● Très satisfait(e)

b. Résultats globaux

Résultats globaux	MOYENNE
Satisfaction globale du séjour	90
Recommandation du service	90
Patient partenaire dans votre PEC	89

c. Macro-indices

Macro-indices	MOYENNE
SOINS	91
HUMANITE	91
COMMUNICATION	87
CIRCUIT	91
HOTELLERIE	87

d. Macro-indices

Micro-indices	MOYENNE
Votre arrivée à l'hôpital	91
Pendant votre hospitalisation	89
Préparation de votre sortie	91
PREMS - Info et attitude du personnel	89

2. Résultats : Hospitalisation de Jour

a. Satisfaction globale

Satisfaction globale à l'égard du séjour à l'hôpital



● Non satisfait(s) ● Satisfait(e) ● Très satisfait(e)

b. Résultats globaux

Résultats globaux	MOYENNE
Satisfaction globale	95
Recommandation service	96
Patient partenaire	94

c. Macro-indices

Macro-indices	MOYENNE
SOINS	97
HUMANITE	97
COMMUNICATION	93
CIRCUIT	93
HOTELLERIE	93

d. Macro-indices

Micro-indices	MOYENNE
PREMS	95
Période pré-hospitalisation ou préopératoire	92
Jour de l'opération / traitement / examen	95
APRES-Indice	93

3. Résultats : Consultations - site CHM

a. Satisfaction globale

Satisfaction globale à l'égard des consultations



● Très insatisfait(e) ● Insatisfait(e) ● Neutre ● Satisfait(e) ● Très satisfait(e)

b. Recommandation

Recommandation du service à un proche



● Certainement pas ● Probablement pas ● Neutre ● Probablement ● Certainement

c. Sentiment d'implication

Lors de cette consultation, vous êtes-vous senti(e) impliqué(e) dans les décisions concernant votre santé ?



● Pas du tout ● Plutôt pas ● Neutre ● Plutôt oui ● Tout à fait

d. Choix de l'hôpital

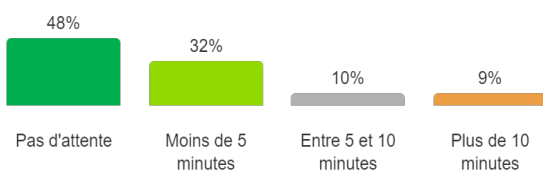
Si vous deviez à l'avenir consulter pour une autre spécialité ou être hospitalisé(e), choisiriez-vous notre hôpital ?



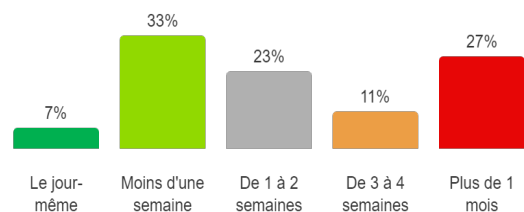
● Certainement pas ● Probablement pas ● Neutre ● Probablement ● Certainement

e. Temps et délai d'attente

Temps d'attente pour prendre un RDV



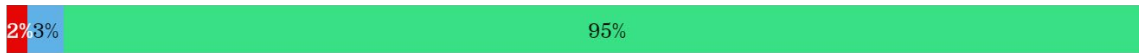
Délai entre la prise de rendez-vous et le jour de la consultation



4. Résultats : Consultations - site Comines

a. Satisfaction globale

Satisfaction globale à l'égard des consultations



● Très insatisfait(e) ● Insatisfait(e) ● Neutre ● Satisfait(e) ● Très satisfait(e)

b. Recommandation

Recommandation du service à un proche



● Certainement pas ● Probablement pas ● Neutre ● Probablement ● Certainement

c. Sentiment d'implication

Lors de cette consultation, vous êtes-vous senti(e) impliqué(e) dans les décisions concernant votre santé ?



● Pas du tout ● Plutôt pas ● Neutre ● Plutôt oui ● Tout à fait

d. Choix de l'hôpital

Si vous deviez à l'avenir consulter pour une autre spécialité ou être hospitalisé(e), choisiriez-vous notre hôpital ?

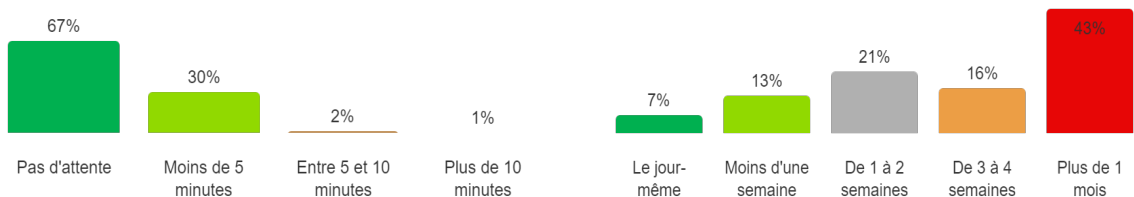


● Certainement pas ● Probablement pas ● Neutre ● Probablement ● Certainement

e. Temps et délai d'attente

Temps d'attente pour prendre un RDV

Délai entre la prise de rendez-vous et le jour de la consultation



5. Nos actions concrètes issues des retours des patients

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, les retours des patients jouent un rôle central. Qu'il s'agisse des questionnaires de satisfaction, des Suggestions d'Amélioration Bienveillante (SAB), d'avis spontanés ou du Comité de patients partenaires, chaque retour est une opportunité de nous améliorer. Voici un aperçu de quelques actions concrètes mises en place grâce à cette écoute active.

1. Accessibilité

Offre de parking : Arriver à l'hôpital est le début de l'expérience patient. Le CHM répond régulièrement à l'augmentation de sa fréquentation en adaptant son offre de stationnement afin de fluidifier l'arrivée à l'hôpital, faciliter le parcours de soins et éviter une source de stress inutile.

Des places réservées aux personnes à mobilité réduite, mais également aux patients chroniques (dialyse et radiothérapie) continuent de se multiplier.

De plus, le CHM tient à maintenir la gratuité de ses parkings et ainsi garantir l'équité d'accès aux soins pour tous.

Rendez-vous WEB : Pour réduire le temps d'attente à la centrale téléphonique, le CHM a mis en place une plateforme de prise de rendez-vous en ligne sur son site internet. Ce système permet au patient de visualiser les disponibilités et d'annuler rapidement un rendez-vous qu'il ne pourra pas honorer.

Offre de soins : Depuis 2010, le nombre de consultations effectuées au CHM a augmenté de 82,5%. L'accroissement et le vieillissement de la population entraînent une demande croissante de soins, notamment pour la prise en charge des maladies chroniques, dont la prévalence augmente avec l'âge. Parallèlement, la diminution du nombre de médecins traitants réduit l'accès aux soins primaires, ce qui concentre davantage de patients vers l'hôpital pour des consultations spécialisées. Ces facteurs combinés obligent notre établissement à poursuivre le développement du secteur des consultations, en recrutant de nouveaux médecins afin de répondre à la demande, et en renforçant certaines disciplines clés pour offrir une prise en charge adaptée et de qualité. Ce développement est essentiel pour garantir un suivi médical efficace, limiter les délais d'attente, et améliorer la coordination des soins entre les différents acteurs de santé.

2. Accueil et orientation

Bénévoles : De nombreux patients et visiteurs se sentent parfois perdus quand ils franchissent les portes d'un hôpital. Pour faciliter l'arrivée et la prise en charge des patients, l'équipe des bénévoles a réorganisé ses missions pour accompagner et rassurer les usagers du CHM.

Orientation : Un système de signalétique basée sur des numéros de « Routes » a été mis en place afin de faciliter l'orientation des patients et visiteurs dans un établissement hospitalier parfois complexe.

Augmentation du nombre de guichets : Face à l'augmentation du nombre de consultations en ambulatoire, le CHM a renforcé son nombre de guichets polyclinique afin de réduire le temps d'attente à l'enregistrement.

3. Communication et humanisation des soins

Outil « Je prépare ma consultation » : Être acteur de sa santé, comprendre sa pathologie et oser poser les questions importantes sont les principaux objectifs de la campagne « Je prépare ma consultation ».

Un outil papier disponible au CHM et sur le site www.chmouscron.be est disponible pour aider les patients à préparer leur consultation.

Formations pour le personnel : Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et de la relation entre soignants et patients, plusieurs actions ont été engagées pour élargir et renforcer la formation des professionnels de santé à la communication avec les patients. La diversification des formats pédagogiques a notamment permis d'aborder des thématiques spécifiques telles que l'âgisme, l'illettrisme ou encore la littératie en santé.

Sensibilisation : Des journées de sensibilisation et des dépistages sont organisés dans l'atrium de l'hôpital par les équipes soignantes.

En partenariat avec La Maison de la Santé de la Ville de Mouscron, le CHM propose également un programme de conférences sur différentes thématiques en lien avec la Santé.

Offertes gratuitement, ces actions visent à rendre l'information accessible à tous, à prévenir les risques pour la santé et à encourager une prise de conscience collective.

4. Restauration

Un restaurant plus durable : Se soigner passe aussi par l'alimentation. Le CHM est le premier hôpital à obtenir le premier niveau du label « Cantines durables » pour la restauration des patients et du personnel. Ce label initié par le SPW a permis de faire évoluer l'offre de restauration en intégrant la saisonnalité des produits et les attentes nutritionnelles actuelles.

Des alternatives végétariennes sont désormais proposées et plusieurs projets pilotes sont en cours afin, par exemple, d'adapter les portions aux besoins individuels.

5. Retour et maintien des patients dans leurs lieux de vie

Maintien à domicile des patients gériatriques : Face au vieillissement de la population et à la difficulté des personnes les plus fragiles de se rendre régulièrement à l'hôpital, le CHM a mis en place un service de liaison interne gériatrique permettant d'organiser une prise en charge holistique coordonnée des patients âgés au sein des différents services.

Hospitalisation à domicile : Dans le cadre du renforcement de l'organisation des parcours de soins et de la volonté de favoriser le maintien à domicile des patients lorsque leur état de santé le permet, plusieurs actions ont été engagées. Le CHM a développé l'hospitalisation à domicile pour l'antibiothérapie. La dialyse à domicile permet également à des patients chroniques de bénéficier d'un traitement adapté dans leur environnement familial.

Outils numériques : Conscient des enjeux liés à la transformation numérique du système de santé, le CHM œuvre au déploiement de solutions de télésurveillance et de systèmes de partage d'informations sécurisés pour faciliter le suivi et la prise en charge des patients.