

SATISFACTION DES PATIENTS HOSPITALISES AUX HUG EN PEDIATRIE

Rapport de synthèse: Enquête2018

Pour un rapport dynamique, aller dans 'mes applications', QlikView, TBO_INDIC_CLINIQ.qvw.

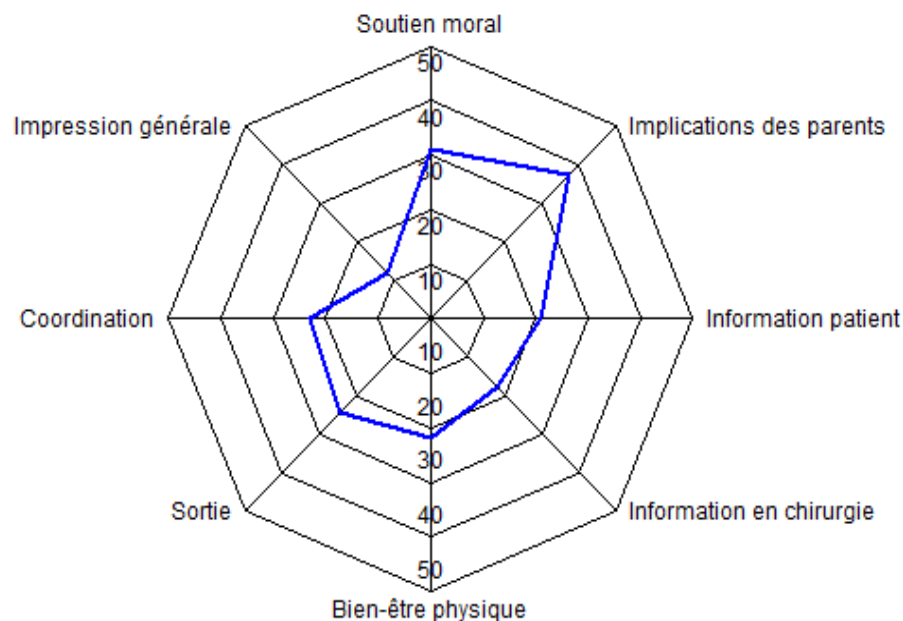
Pour le rapport complet des commentaires libres, aller dans P:/DPHA/Enquête de satisfaction patient/2018

Service qualité des soins, Direction médicale et qualité

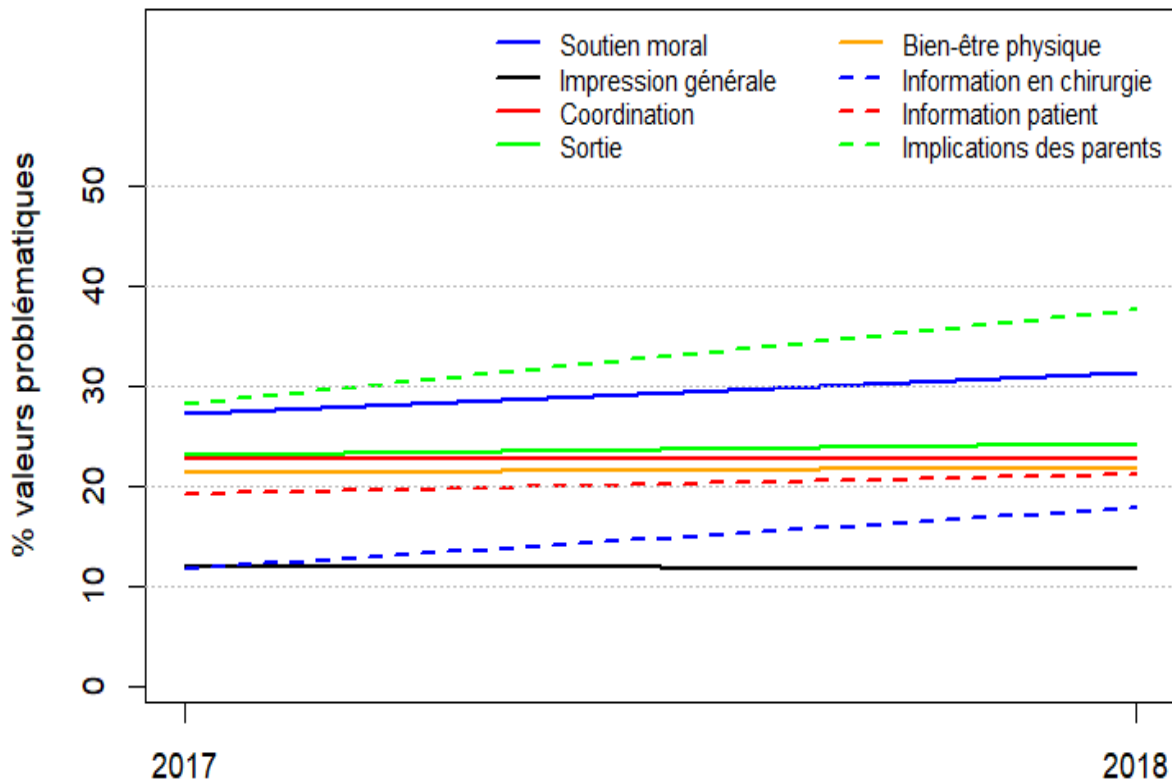
Ensemble de la pédiatrie: Résultats

L'enquête de satisfaction des patients a lieu chaque année et évalue la satisfaction à l'aide de 52 questions, groupées et analysées selon 8 dimensions (Figure). Pour chaque question, la proportion de réponses problématiques est calculée. Par exemple, les réponses à la question « Comment étaient organisés les soins aux urgences ? » : Pas du tout organisés, Moyennement organisés, Très bien organisé, sont regroupées en « Pas du tout ou moyennement organisés » et considérées comme problématiques. Parmi les 331 patients sortis de la pédiatrie des HUG entre le 1er et le 31 octobre 2018, et éligibles pour l'enquête, 156 (taux de réponse : 47.1%) ont renvoyé leur questionnaire rempli.

Pourcentage de valeurs problématiques en 2018



Ensemble de la pédiatrie: Evolution sur les dernières années (N=156)



En amélioration significative depuis 2017: Aucune dimension

Stable depuis 2017: Soutien moral, impression générale, coordination, organisation de la sortie, bien-être physique, information en chirurgie, information patient.

En aggravation significative depuis 2017: implications des parents ($p=0.01$).

Illustration des résultats à l'aide de commentaires choisis

Impression générale: 'Cette demoiselle opérée en octobre a beaucoup apprécié la patience des stagiaires (personnel soignant).'

Information en chirurgie: 'attitude du chirurgien= excellente.'

Soutien moral: 'les médecins qui viennent consulter les enfants doivent connaître le dossier, même si il ne s'agit pas du référant direct. Si les parents ont l'impression que cela n'est pas le cas, cela a un effet très angoissant.'

Implication des parents: 'Que les infirmières considèrent les mères comme des alliées et non pas comme des objets à prodiguer des soins qui pourraient devenir gênantes.'

Dimension	Item	2017	2018	p
Soutien moral	Inquiétudes - Parler avec le médecin	32.7	41.7	0.140
	Confiance médecins	25.5	23.7	0.747
	Inquiétudes - Parler avec infirmier(e)s	26.4	30.8	0.437
	Confiance infirmier(e)s	24.5	28.8	0.439
Implications des parents	Votre mot à dire sur les soins de votre enfant (Médecin)	24.5	31.4	0.224
	Votre mot à dire sur les soins de votre enfant - Infirmier(e)	25.5	39.7	0.015
	Parents plus impliqués	50.0	62.8	0.037
	Parents ont participé aux soins	12.7	16.0	0.456
Information au patient	Donner toutes les informations - Urgences	36.2	39.8	0.635
	Attente - Explication	14.5	19.9	0.264
	Médecin a répondu clairement	25.5	25.0	0.933
	Infirmier(e) a répondu clairement	28.2	32.7	0.435
	Information sur l'état de santé - Parent	16.4	16.7	0.948
	Médecin/infirmier(e) a expliqué le résultat - Enfant	16.4	19.9	0.469
	Information sur l'état de santé - Enfant	5.5	5.8	0.913
	Information compréhensible pour l'enfant	18.2	16.0	0.646
Information spécifique en chirurgie	Utilité et les risques de l'opération	0.0	10.3	0.018
	Répondre aux questions sur opération	5.9	15.4	0.101
	Comment s'est passée l'opération	13.7	17.9	0.529
	Information anesthésie	13.7	19.2	0.420
	Discussion craintes opération - Enfant	25.5	25.6	0.985
Bien-être physique	Obtenir aide en temps voulu	45.5	39.7	0.355
	Personnel réussit à calmer les douleurs	14.5	15.4	0.851
	Assez de médicaments contre la douleur	6.4	5.8	0.842
	Douleur plus sévère	19.1	26.3	0.173
Organisation de la sortie	Donner nouveaux médicaments - Parents	17.3	16.7	0.897
	Effets indésirables à surveiller	32.7	31.4	0.821
	Les signes d'alerte liés à la maladie	30.0	26.9	0.585
	Quand reprendre activités habituelles	23.6	34.0	0.070
	Montrer comment soigner votre enfant	26.4	28.8	0.658
	Informations pour soigner votre enfant - Médecin	28.2	29.5	0.818
	Informations pour soigner votre enfant - Infirmier(e)	15.5	18.6	0.507
	Qui appeler en cas de questions	26.4	29.5	0.579
Coordination du traitement	Information sur visite de contrôle	7.3	3.2	0.131
	Organisation soins aux urgences	30.4	20.4	0.129
	Procédure d'admission	16.4	16.7	0.948
	Attendre trop longtemps	35.5	34.6	0.888
	Médecin responsable suivi	19.1	21.2	0.682
	Médecin/infirmier(e) dit quelque chose différent	36.4	38.5	0.729
Impression générale	Savoir à qui demander de l'aide	4.5	7.1	0.399
	Admission - Amabilité personnel	4.5	2.6	0.381
	Amabilité médecins	5.5	3.2	0.366
	Disponibilité médecins	15.5	15.4	0.988
	Amabilité infirmier(e)s	3.6	5.1	0.565

Dimension	Item	2017	2018	p
	Disponibilité infirmier(e)s	9.1	6.4	0.416
	Collaboration médecins - infirmier(e)s	12.7	4.5	0.014
	Les soins étaient-ils (de excellent à mauvais)	3.6	4.5	0.733
	Recommander cet hôpital	27.3	30.1	0.615
	Quelque chose qu'il faudrait changer	31.8	35.3	0.561
	Heures de visite et hébergement	10.9	12.8	0.638
	Locaux pour les parents - Soins Intensifs	3.6	4.5	0.733
	Durée de séjour adaptée	17.3	16.0	0.788

Note. Valeurs problématiques: en diminution significative (vert), en augmentation significative (orange).