

Enquête de satisfaction sur un parcours de chirurgie ambulatoire dédié au polyhandicap

Au CHU Hôtel-Dieu de Nantes :

donnons une voix aux accompagnants !

E. Calvet (1), F. Pérez (1,2), G. Amador Del Valle (1,2), I. Hyon (2)

(1) Faculté de Chirurgie Dentaire, Université de Nantes, (2) Service d'odontologie conservatrice et pédiatrique, CHU de Nantes

Introduction

L'ordonnance du 24 avril 1996 indique une obligation pour tout établissement de santé d'évaluer la satisfaction de sa patientèle. Le questionnaire EVAN G permet d'évaluer les parcours de chirurgie ambulatoire, mais quid des patients dyscommunicants ? L'équipe des soins spécifiques en Odontologie du CHU Hôtel-Dieu de Nantes s'est attachée, en partenariat avec ses usagers, à travailler sur l'accessibilité de l'EVAN G. Les accompagnants de patients dyscommunicants recueillent leurs expressions et les interprètent pour répondre au questionnaire. Dans ce contexte, ils sont pleinement intégrés à l'étude : ils donnent une nouvelle voix à cette patientèle spécifique.



Objectifs

- ❖ Obtenir le score de satisfaction général ainsi que les scores de satisfaction des différents critères évalués sur le parcours.
- ❖ Améliorer le parcours de soins des patients polyhandicapés.
- ❖ Développer le partenariat en santé.



Matériel et Méthodes

Population recrutée : patients polyhandicapés opérés en chirurgie ambulatoire durant l'année 2022.

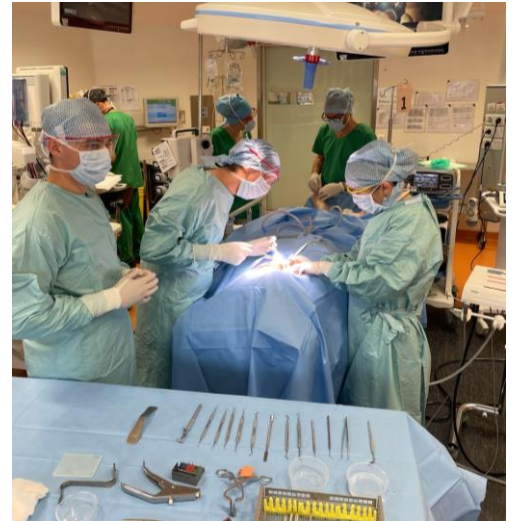
Etude monocentrique : Unité de soins spécifiques en Odontologie du CHU Hôtel-Dieu de Nantes.

Dépôt du protocole hors loi Jardé à la GNEDES : 12 juin 2023.

Début des inclusions : le 20 juin 2023.

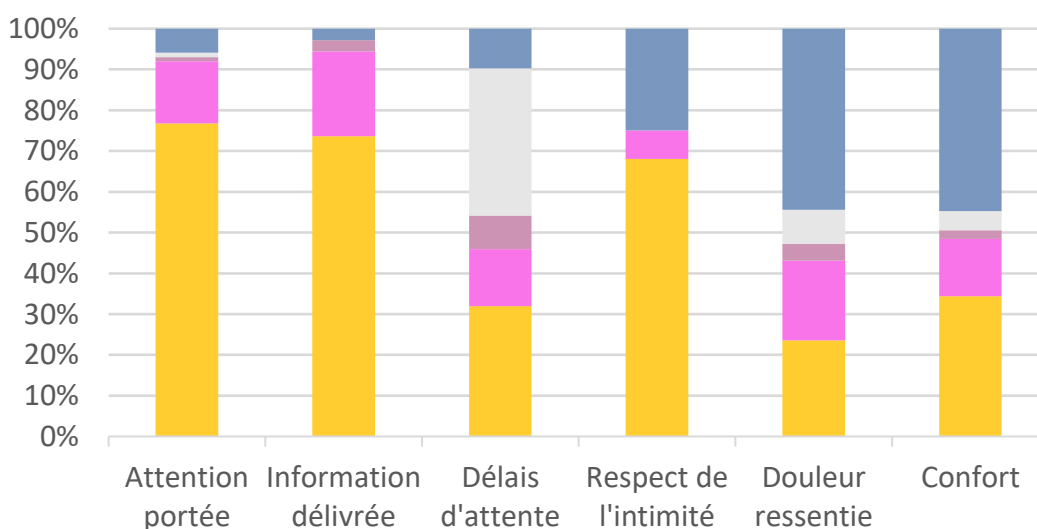
Gel de la base de données : 11 septembre 2023.

Logiciel utilisé : Sphinx.



Pourcentages de réponses par critère d'évaluation (Eva Calvet) :

■ Oui ■ Plutôt oui ■ Plutôt non ■ Non ■ Sans avis



Résultats

- ✓ 32 patients recrutés.
- ✓ 96,2% des répondants sont des accompagnants.
- ✓ Score de satisfaction moyen = 77,5%,
- ✓ Information délivrée : meilleur score (91,4%).
- ✓ Délais d'attente : moins bon score (49,4%)

Conclusion

Pour améliorer la prise en charge, certains critères comme les délais d'attente sont à reconsidérer. L'étude révèle l'implication des accompagnants. Elle permet la mise en place d'un nouveau moyen de communication entre les soignants et cette patientèle spécifique.
→ Cette étude pilote et son questionnaire adapté devraient permettre de répondre à l'ordonnance d'évaluation de la satisfaction de la patientèle par les établissements de santé.