

Evaluation de la satisfaction auprès de patients diabétiques hospitalisés suite à des séances d'éducation thérapeutiques individuelles infirmières

Véronique GUERNIER (IDE, Service d'Endocrinologie) avec la participation de l'équipe infirmière CHU de Nantes
Brigitte DESSOMME (Statisticienne, Service d'Evaluation Médicale et d'Education Thérapeutique) PIMESP, CHU de Nantes

Introduction

Dans le cadre d'un travail de mémoire (DU en Education Thérapeutique du Patient), un projet d'évaluation de la satisfaction du patient comme levier d'amélioration de la qualité de la démarche éducative infirmière a été mené. Les objectifs étaient :

- (1) Connaître le degré de satisfaction des patients en éducation thérapeutique dans le service d'endocrinologie.
- (2) Recueillir l'opinion des patients afin de les traduire en besoins et attentes.
- (3) Introduire la parole des usagers dans le processus d'amélioration continue de la qualité (démarche participative).

Méthode

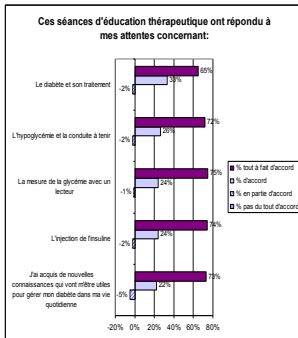
Enquête de satisfaction auprès de patients diabétiques hospitalisés
Distribution de 150 questionnaires anonymes de janvier à août 2011

Résultats

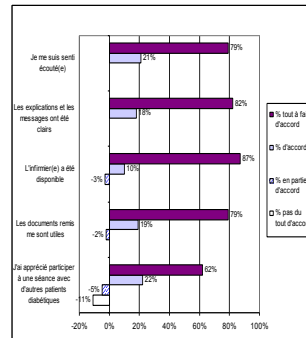
Le taux de participation était de 63,3%

- L'âge moyen était de 50,8 ans (19 à 77ans)
- L'ancienneté du diabète était en moyenne de 10,5 ans
- La majorité (95%;n=54) des patients avait un diabète de type 2 sous insulinothérapie

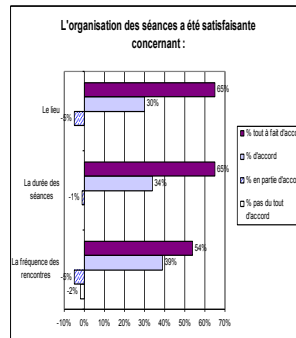
Le contenu éducatif



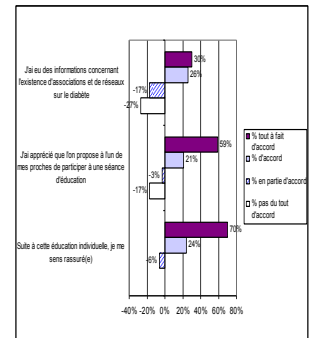
Les méthodes pédagogiques



L'organisation



L'accompagnement



A la question « **Quels sont le ou les points forts ?** », on retrouvait une très grande satisfaction des patients sur

- la disponibilité des infirmières
- la clarté des explications et des messages
- l'écoute du personnel

A la question « **Quels sont le ou les points à améliorer ?** » l'insatisfaction des patients s'est notamment portée sur

- le manque d'échanges entre les patients
- le rythme des séances et la densité des messages
- le peu d'informations concernant les réseaux et associations sur le diabète

Conclusion

Au regard de la très bonne participation des patients à cette étude et à la motivation de l'équipe infirmière, cette enquête a permis de mettre en relief **3 principaux axes d'amélioration**, à savoir :

- La mise en place d'ateliers collectifs
- La formalisation d'un nouveau support éducatif incontournable : LE DIAGNOSTIC EDUCATIF
- Le développement du partenariat avec le « Résodiab44 »