

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

*Résultat de l'enquêtes de
satisfaction Parents
2008*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

La Méthodologie

- Questionnaires de satisfaction **anonymes** validés en comité de pilotage
- Envoi réalisé sur un échantillon :
 - Représentatif des enfants ayant réalisé à minima **la visite de 1 an** d'âge corrigé
 - Respectant le **% de suivi par un pilote libéral, hospitalier ou PMI**
 - Respectant la **proportion d'enfants inclus par les centres** (*uniquement Clamart, Evry, Longjumeau et Neuilly*)
- Envoi par la poste du questionnaire avec lettre d'accompagnement et **enveloppe préaffranchie**

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Champs d'Etude

■ Les questions portent sur :

- Données générales
- Informations reçues
 - ❖ Lors de l'inclusion
 - ❖ Lors du suivi
- Coordination des intervenants du réseau autour du suivi de l'enfant
- Suivi de l'enfant dans le réseau
- Site WEB et le DMC

■ Les modalités de réponses :

- réponses à cocher
- suggestions d'amélioration (*texte libre*)
- échelle de Likert : 4 critères de réponses + 1 non-réponse

Tout à fait

Plutôt

Assez peu

Pas du tout

Ne sais pas

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

- Le 30 octobre 2008 : envoi de 502 questionnaires*
- Au 12 janvier 2009 : retour de 138 questionnaires renseignés

Soit un taux de réponse de 27,5 %

Seulement 5 retours pour mauvaises adresses

** Sur un total de 808 visites de 1 an réalisées, un échantillon de 502 patients a été choisi avec les critères décrits ci-dessus*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points Forts



■ **Les données générales :**

- *Taux de retour important (27,5 %)*
- *Bonne connaissance du médecin pilote (87,7 %) et de son secteur d'activité*

■ **Les informations reçues lors de l'inclusion :**

- *La présentation du réseau bien faite à l'hôpital (médecin hospitalier, plaquette)*
- *Bonne compréhension des objectifs du réseau et de l'intérêt du suivi*
- *La plaquette de présentation*

■ **Le suivi des enfants :**

- *Plus de 94 % de satisfaction des parents :*
 - ❖ *temps accordé*
 - ❖ *qualité de la consultation*
- *Au final, la qualité du suivi recueille une note **moyenne satisfaisante** : 7,9*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points à Optimiser



■ **Lors de l'inclusion :**

- *Compréhension des modalités pratiques du suivi : insuffisante*
 - ▶ *Proposition de réunions parents*
 - ▶ *Développement de la partie « Parents » du site WEB*

■ **Lors du suivi :**

- *Souhait de visites plus fréquentes (tous les 6 mois)*
 - ▶ *2 visites intermédiaires de 9 et 18 mois*
- *Manque général d'informations du réseau après la phase d'hospitalisation*
- *Manque de recours et de contacts auprès de l'équipe de coordination*
 - ▶ *Meilleure information de l'équipe de coordination*

Réseau PEDIATRIQUE du SUD et OUEST FRANCILIEN

Les Points à Optimiser



- **Le système informatique :**
 - *Site Web : méconnu*
 - ▶ *renseigner la partie « PARENTS » sur le site WEB*
 - *DMC : méconnu (actuellement, accès réservé uniquement aux professionnels)*