

Résultats de l'évaluation de l'expérience patient durant un épisode d'hospitalisation

Étude réalisée durant le Mois Promotion Qualité par
le comité des usagers

Résultats présentés le 17 février 2016

Définition de l'Expérience Patient

Définition adoptée au CHU de Québec

« L'ensemble des perceptions, des interactions et des faits vécus par les patients et leurs proches tout au long de leur trajectoire de soins et de services »

(adaptée de la définition du Beryl Institute (2013))

Beryl Institute (2013). The state of patient experience in American hospitals 2013: positive trends and opportunities for the future. Retrieved 2014-03-21 from: http://c.ymcdn.com/sites/www.theberylinstitute.org/resource/resmgr/benchmarkingpaper_2013.pdf

Cadre générique des dimensions de l'expérience patient mesurées (inspiré du modèle de soins centrés sur le patient, NHS)

Respect de la dignité, des valeurs et préférences du patient	Comprendre et tenir compte de la vie privée, de l'autonomie, des valeurs et des choix personnels du patient
Coordination des soins	Inclut l'intégration des soins à travers l'hôpital, la coordination entre les différents services et les démarches de transfert d'information ou de dossier vers d'autres établissements de soins lorsque requis
Information, éducation et communication avec les professionnels	Répondre au besoin du patient d'être informé sur son état clinique et sur les processus qui concernent son traitement, et à celui d'être écouté et entendu dans ses questionnements
Confort physique	Inclut les aspects de soulagement de la douleur, d'aide pour les activités quotidiennes, et un environnement de soins propre, sécuritaire et propice à la récupération (tranquillité)
Soutien émotionnel	Être à l'écoute et prendre le temps de rassurer et d'offrir du soutien psychologique
Implication des proches	Accueillir l'implication des proches dans les décisions et les soins lorsque souhaité par le patient
Accès aux soins	Offrir les soins et les services dans un délai raisonnable et faciliter l'accès physique aux soins et aux services de l'établissement
Transition et continuité des soins	Fournir de l'information compréhensible et l'enseignement nécessaire afin de planifier le retour à domicile et faciliter la prise en charge des soins à domicile

Contexte de l'évaluation

- Dans le cadre du Mois Promotion Qualité, des membres du comité des usagers du CHU de Québec-Université Laval ont administré le *Questionnaire sur votre expérience d'hospitalisation*, inclus dans le guide de l'utilisateur, aux patients hospitalisés dans les différents hôpitaux de l'établissement afin d'évaluer la qualité de l'expérience vécue durant leur épisode d'hospitalisation.
- La plupart des questionnaires ont été administrés au chevet par un membre du comité.

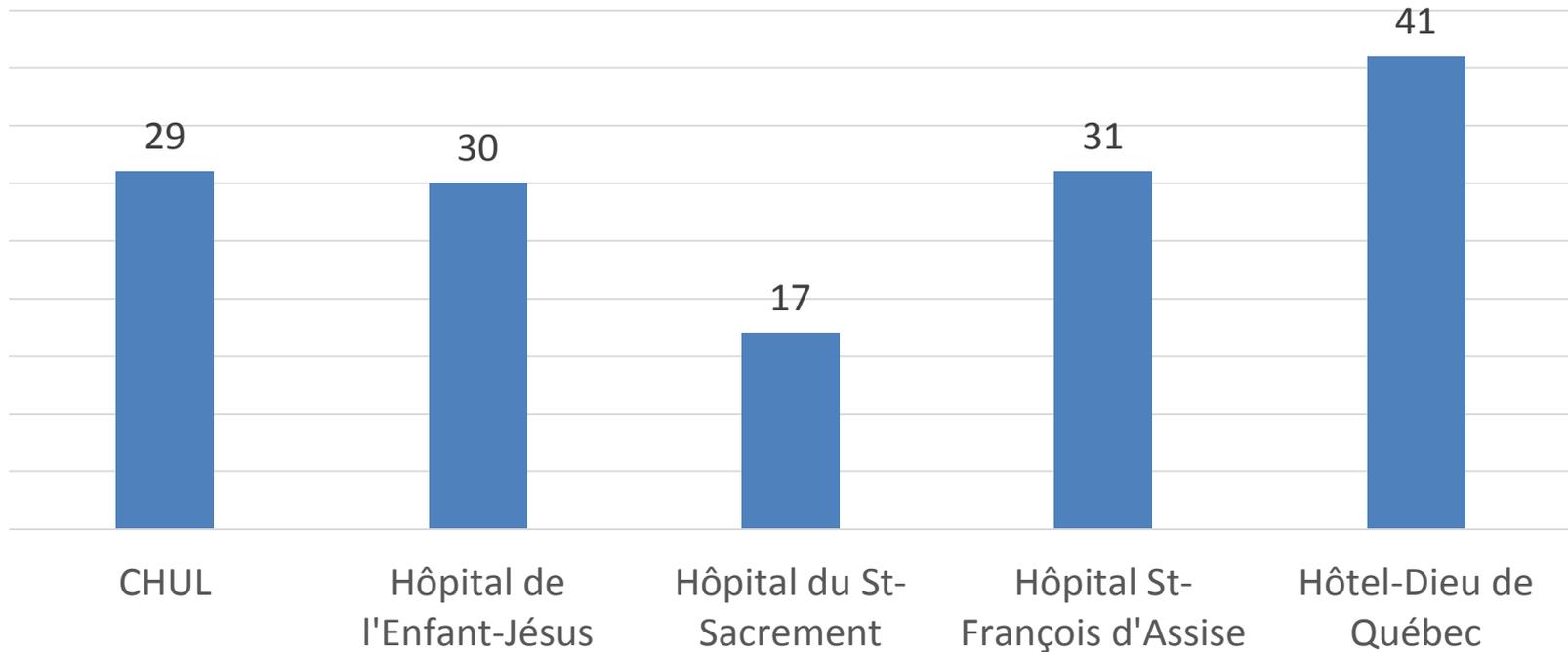
Outil d'évaluation

- Dimensions évaluées de l'expérience patient :
 - Respect de la dignité, des valeurs et préférences du patient (2 questions)
 - Implication de la famille et des proches (1 question)
 - Information, éducation et communication avec les professionnels (4 questions)
 - Soutien émotionnel (1 question)
 - Confort physique (1 question)
 - Transition et continuité des soins (1 question)
- Évaluation globale (1 question)
- Questions démographiques (2 questions)
- Ajout du Comité: Question sur la vaccination
- Commentaires (1 question ouverte)

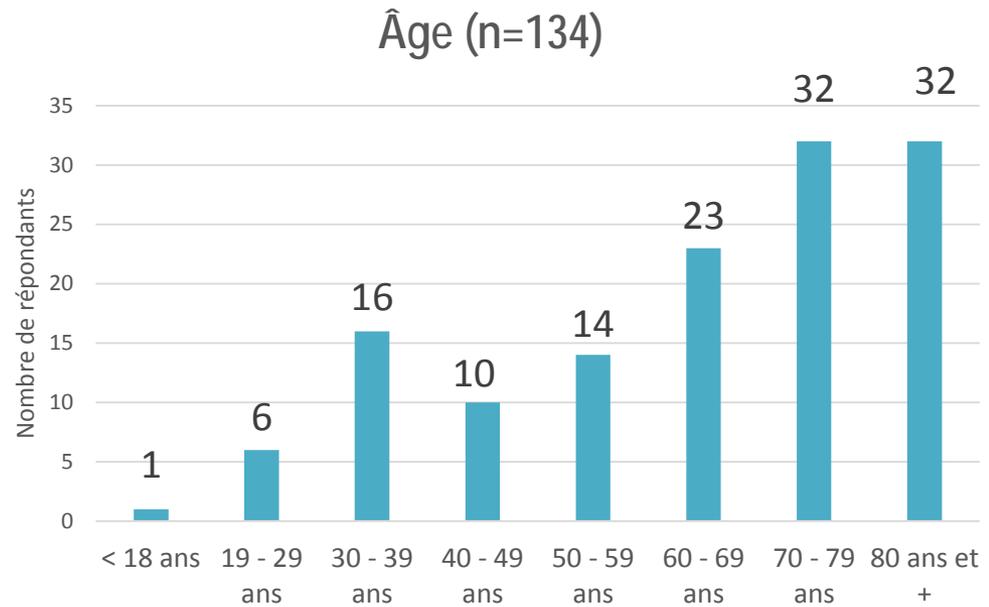
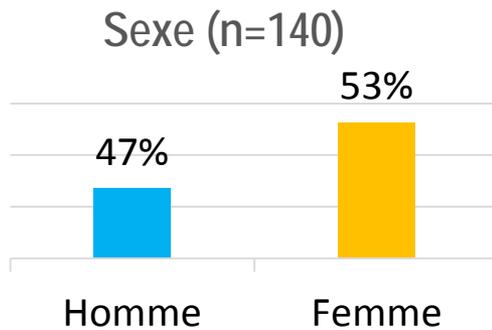
Méthodologie

- Période de sondage : Novembre 2015
- Les membres du comité des usagers se sont présentés au chevet des patients hospitalisés dans les 5 hôpitaux du CHU de Québec afin de leur proposer de compléter le questionnaire sur leur expérience de soins
- Les questions étaient posées oralement si le patient n'était pas en mesure de compléter le questionnaire lui-même
- 148 questionnaires ont été complétés et inclus dans ce sondage

Répartition des réponses selon les hôpitaux (n=148)



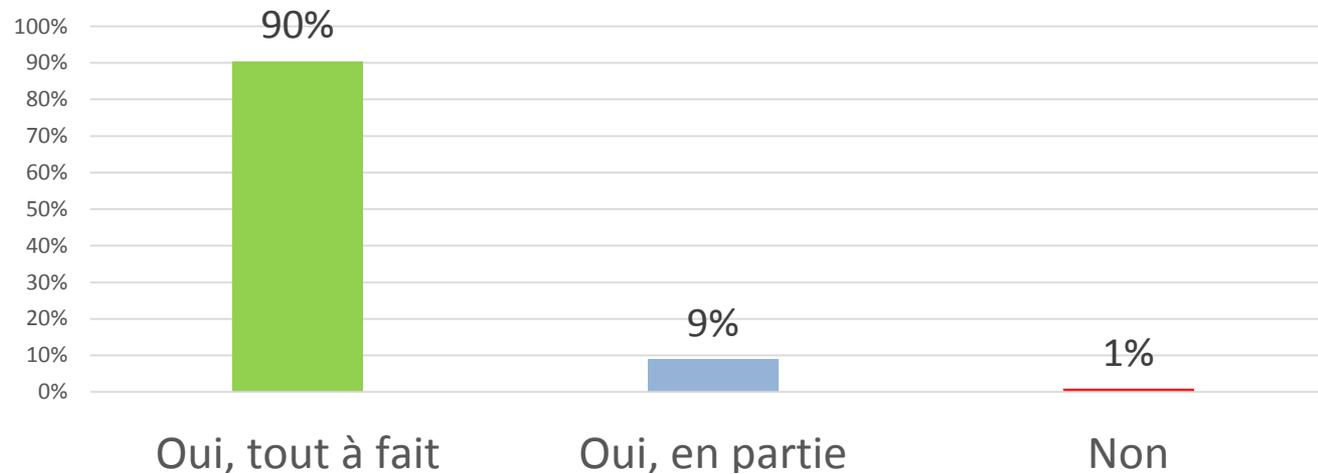
Portrait des répondants



Résultats

Dimension «Respect de la dignité, des valeurs et préférences du patient »

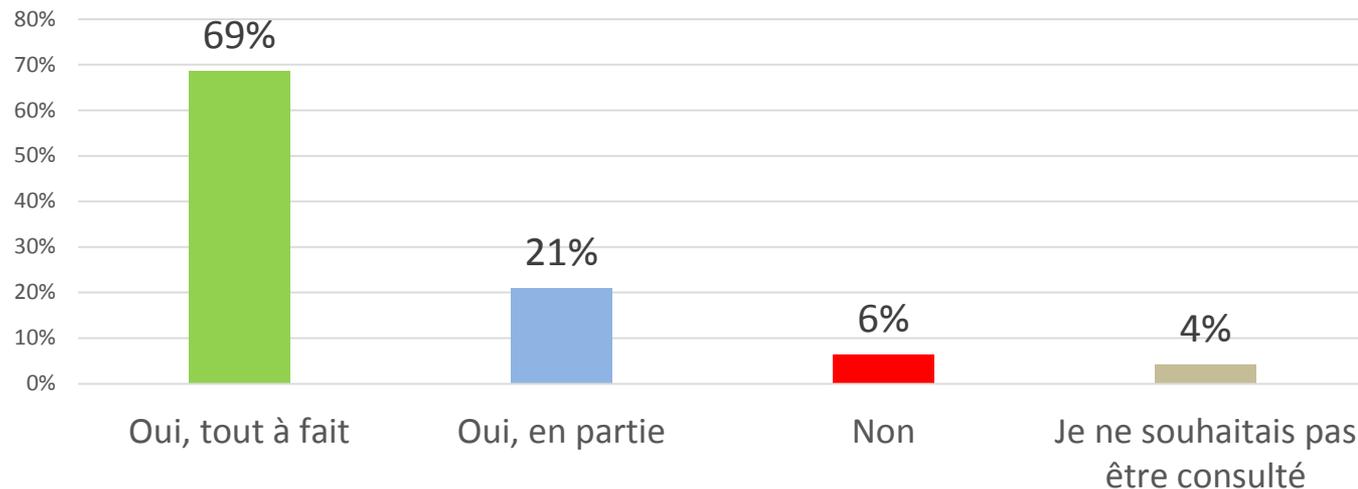
Q1. Avez-vous senti que vous étiez traité avec courtoisie et respect par les membres du personnel ? (n=147)



Résultats

Dimension «Respect de la dignité, des valeurs et préférences du patient »

Q2. Avez-vous participé aux décisions concernant vos traitements et vos soins autant que vous le souhaitiez? (n=143)

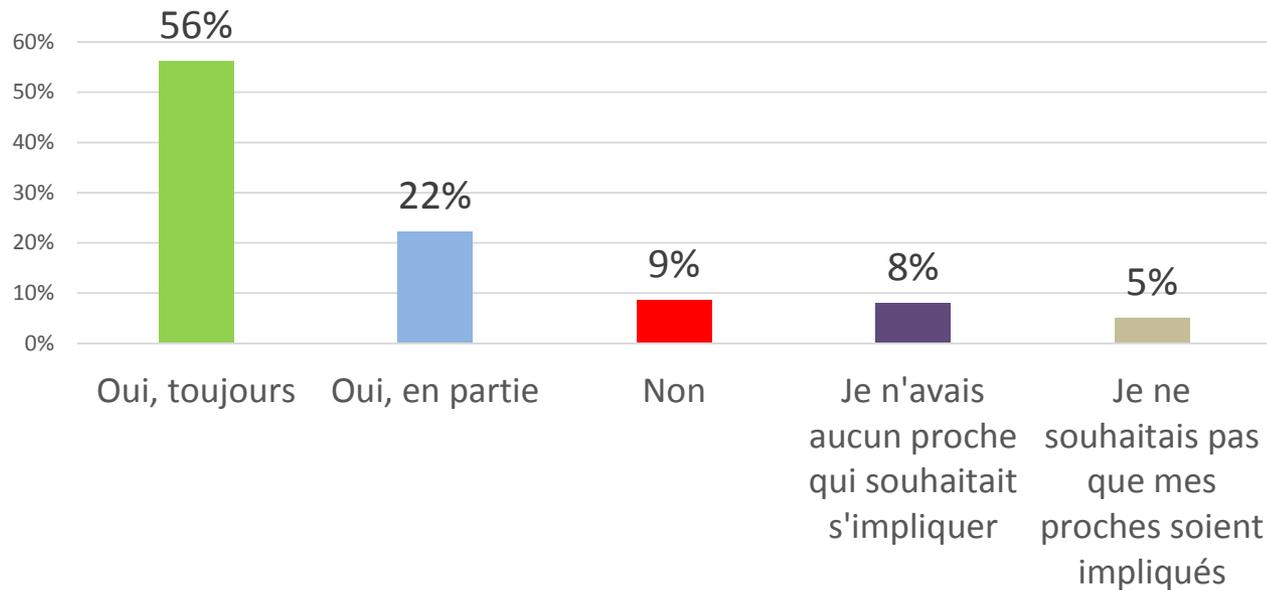


Note: 4 personnes ont répondu qu'elles n'avaient pas de décisions à prendre concernant leurs soins

Résultats

Dimension «Implication de la famille et des proches»

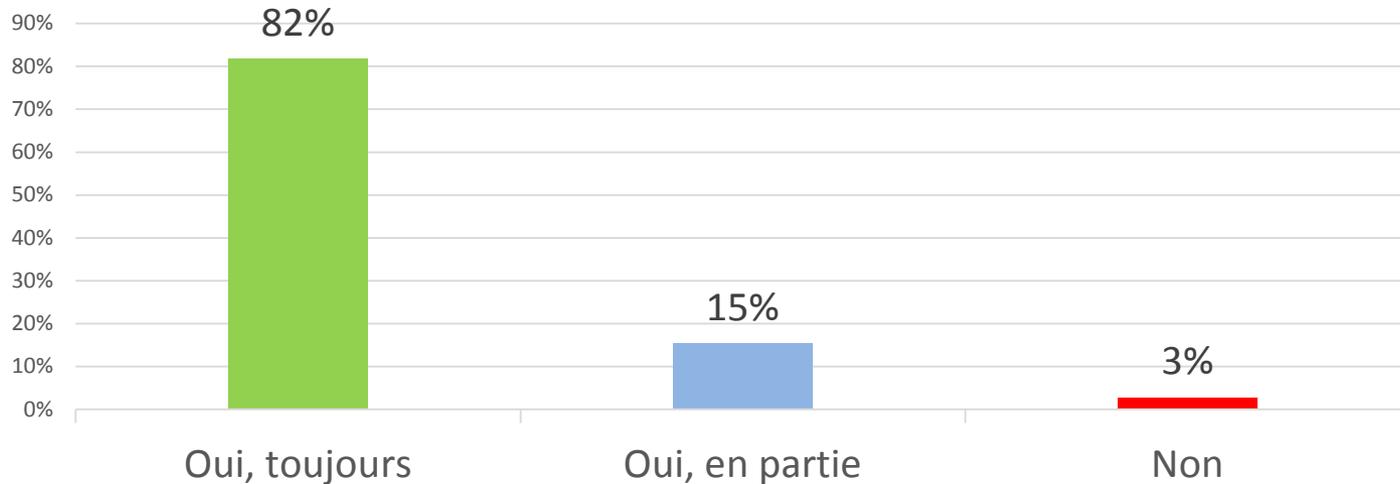
Q3. Les membres du personnel ont-ils donné l'occasion à vos proches de prendre part aux décisions concernant vos soins autant que vous le souhaitiez? (n=139)



Résultats

Dimension « Information, éducation et communication »

Q4. Les membres du personnel ont-ils pris le temps de vous donner des explications que vous pouviez facilement comprendre? (n=143)

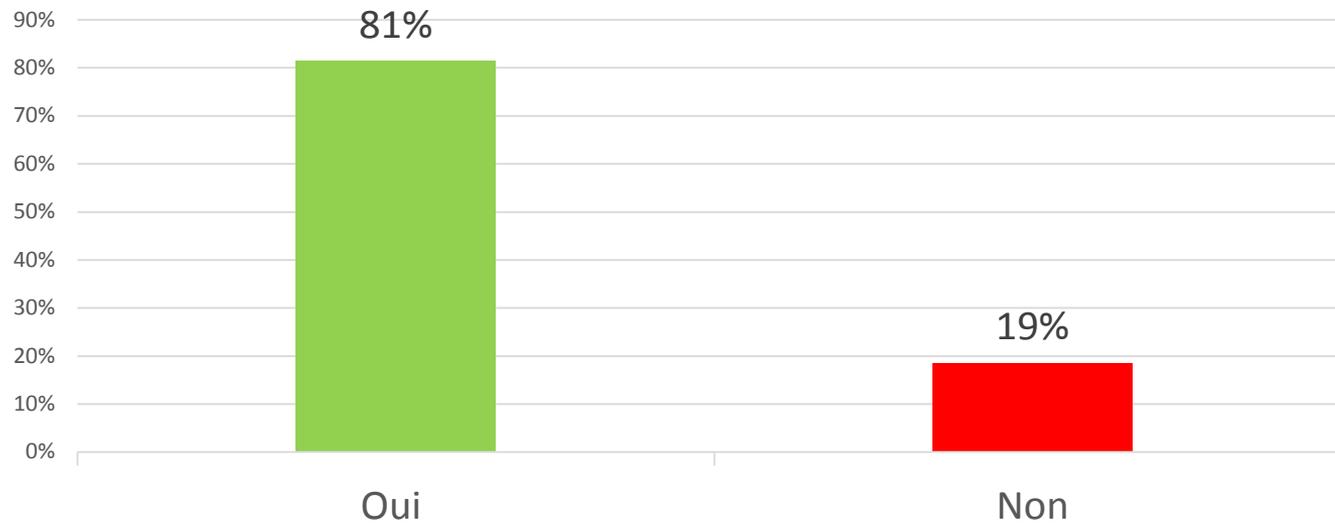


Note: 4 personnes ont répondu qu'elles n'avaient pas de questions à poser

Résultats

Dimension « Information, éducation et communication »

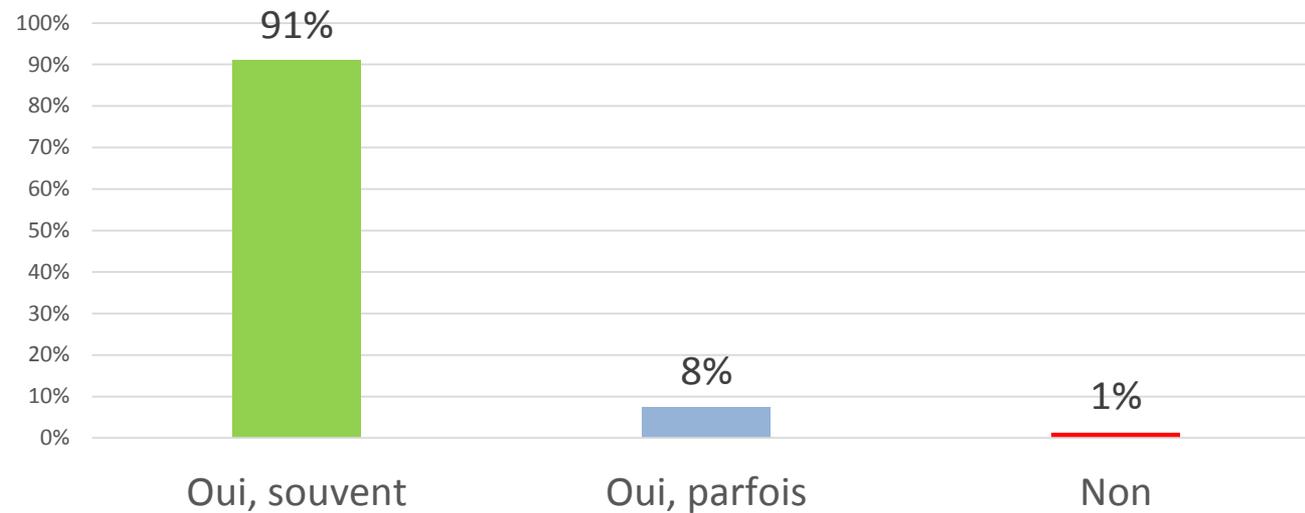
Q5. Avez-vous reçu de l'information verbale ou écrite sur le rôle que vous et votre famille avez dans la sécurité de vos soins? (n=140)



Résultats

Dimension « Information, éducation et communication »

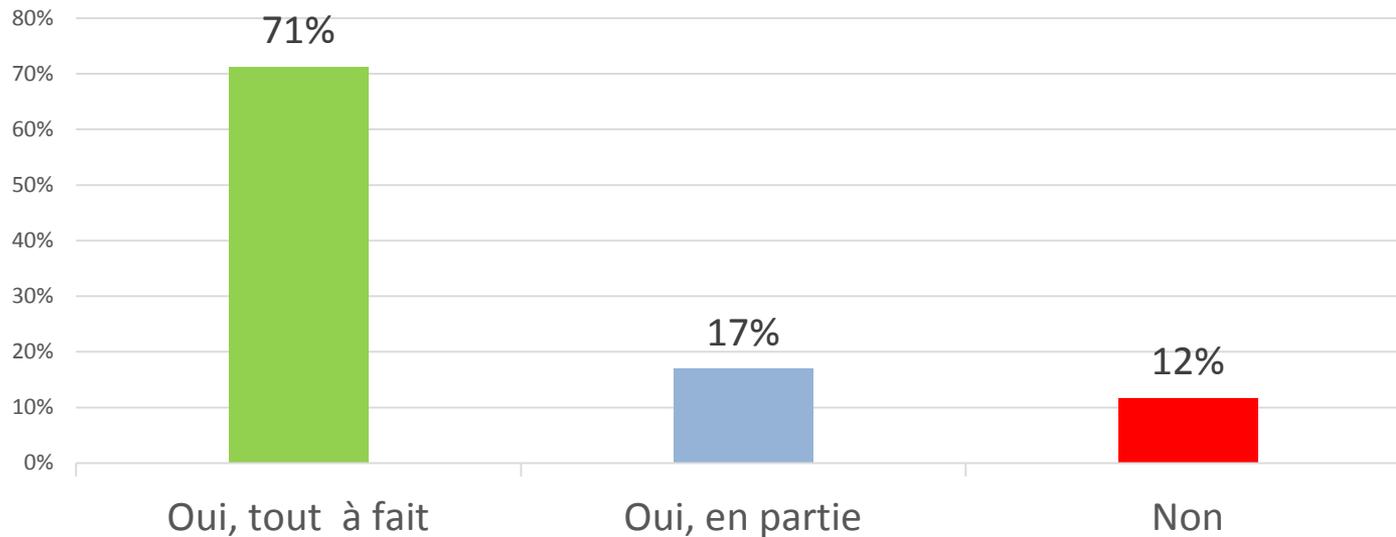
Q6. Avant de vous administrer un médicament, est-ce que le personnel a pris le temps de vérifier votre identité et de s'assurer que vous receviez le bon traitement? (n=146)



Résultats

Dimension « Information, éducation et communication »

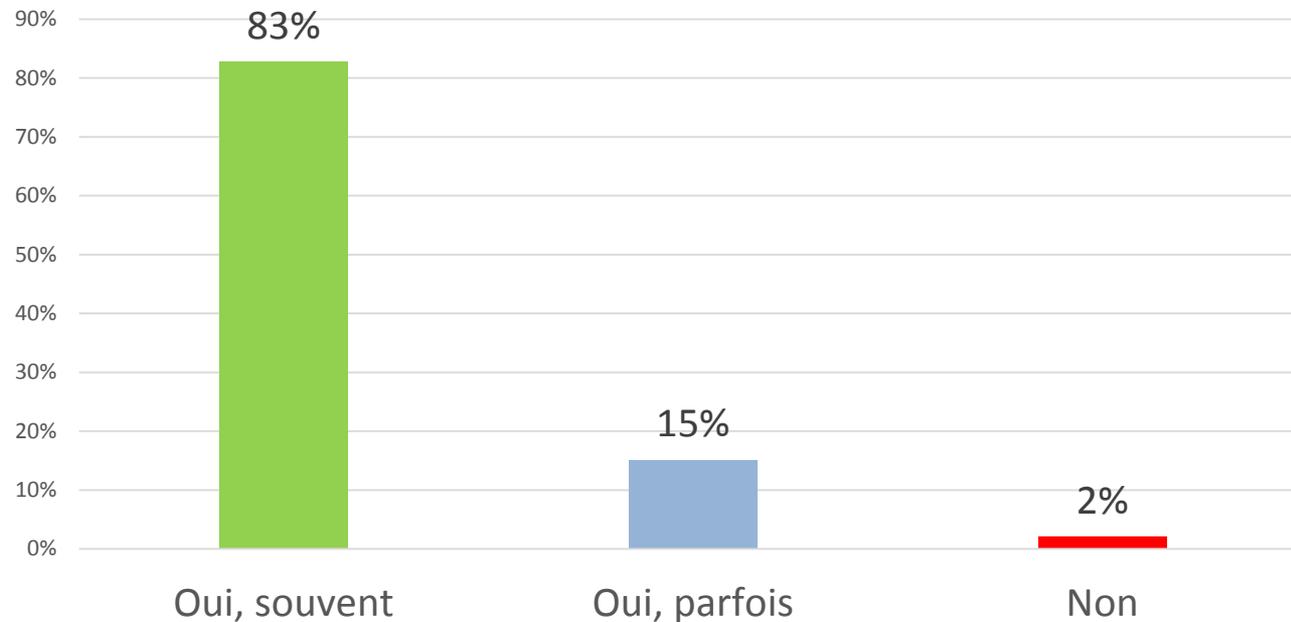
Q7. Un membre du personnel vous a-t-il expliqué les effets secondaires possibles de la médication qui vous a été prescrite d'une manière facile à comprendre? (n=136)



Résultats

Dimension « Soutien émotionnel »

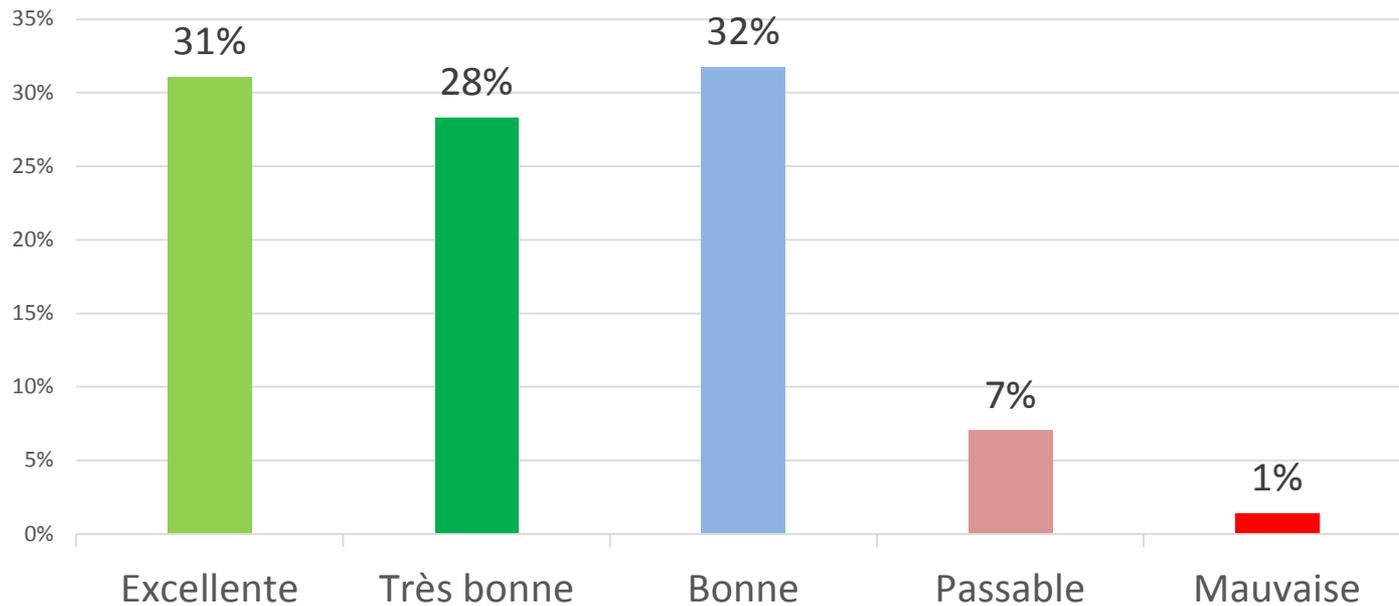
Q8. Un membre du personnel a-t-il pris le temps de vous écouter? (n=145)



Résultats

Dimension « Confort physique »

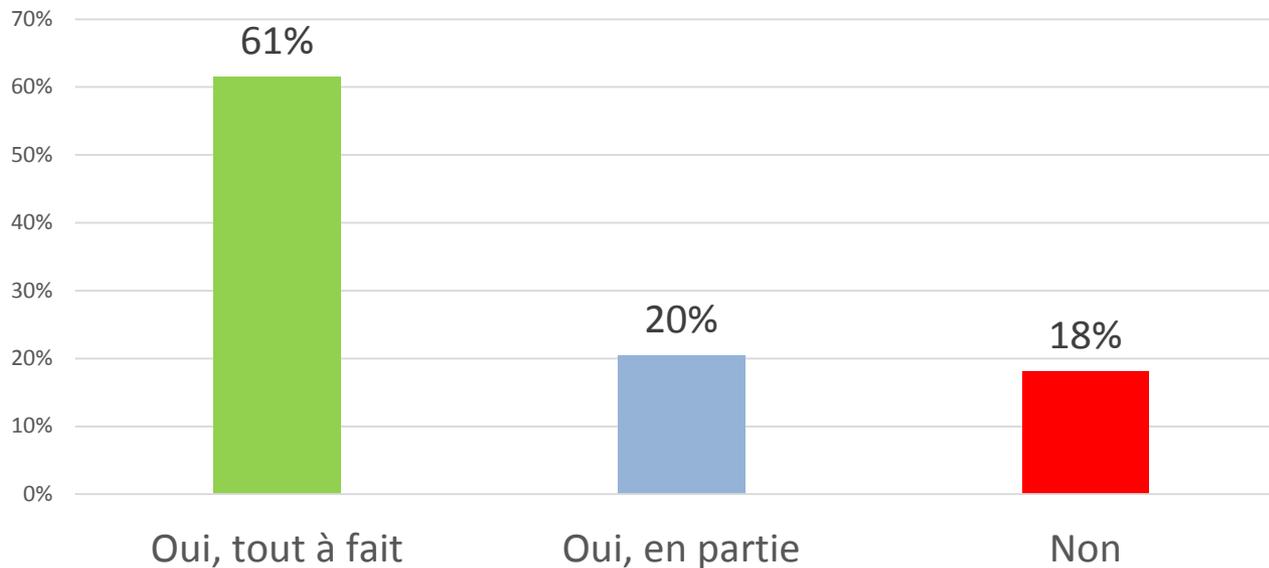
Q9. Comment évaluez-vous la propreté des lieux (salle de bain, chambre)? (n=145)



Résultats

Dimension « Transition et continuité des soins »

Q10. Est-ce que vous ou vos proches avez reçu l'information sur ce que vous deviez faire pour prendre soin de vous une fois sorti de l'hôpital? (n=127)

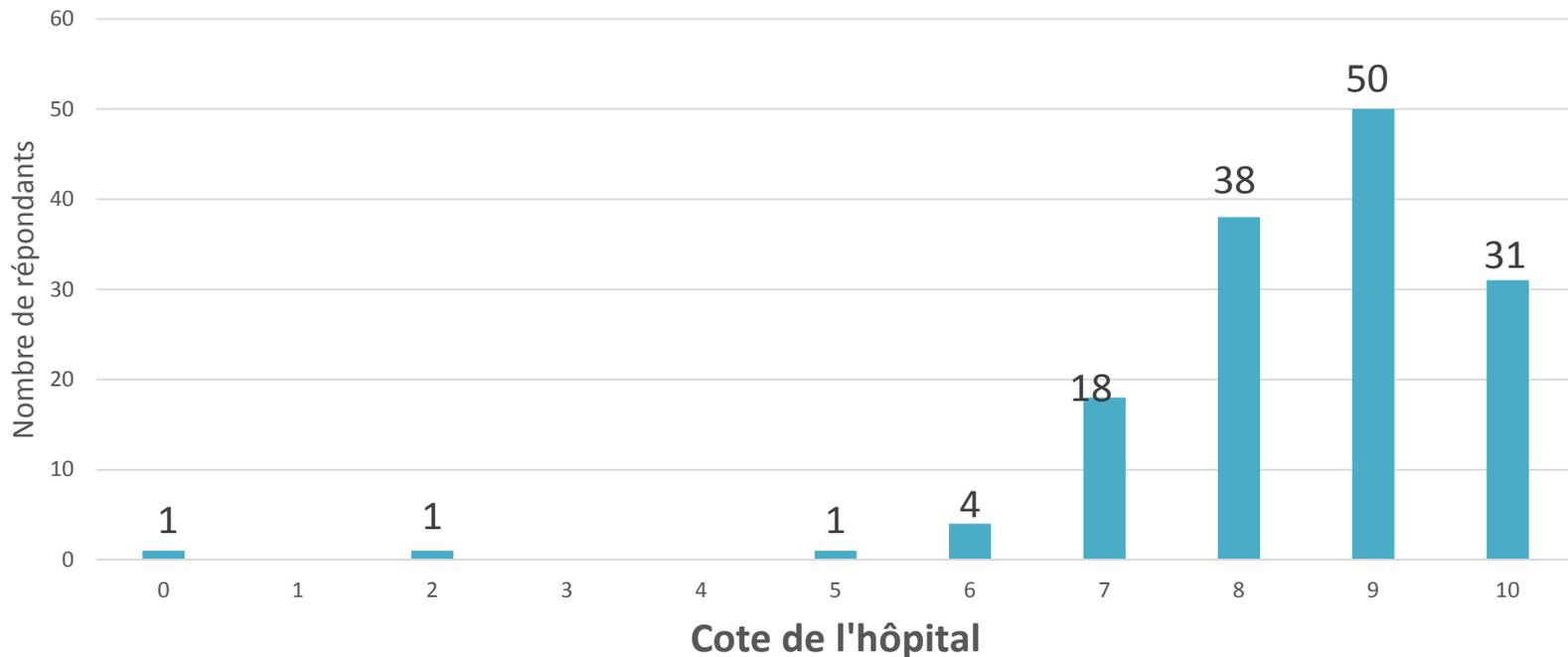


Note: 21 personnes n'ont pas répondu à cette question

Résultats

Évaluation globale

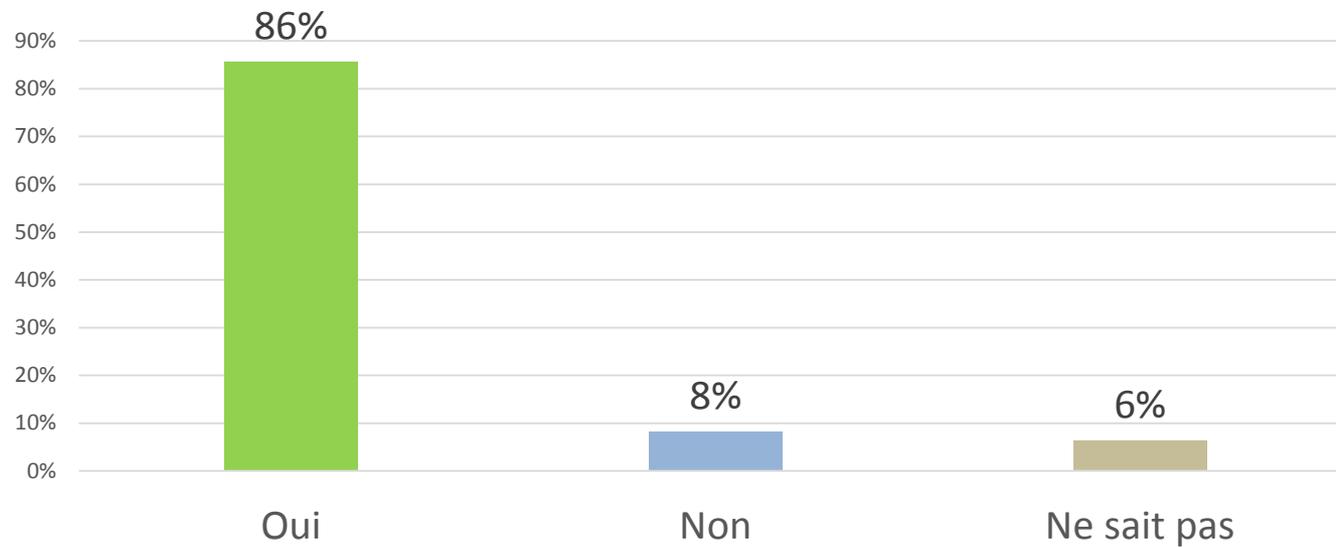
Q11. Sur une échelle de 0 à 10, où 0 correspond au pire hôpital possible et 10 au meilleur possible, veuillez indiquer la cote qui correspond le mieux à votre expérience lors de votre séjour à l'hôpital (n=144)



Résultats

Question sur la vaccination

Q15. Croyez-vous important que le personnel médical soit protégé par le vaccin antigrippal? (n=111)



Note: 37 personnes n'ont pas répondu à cette question