réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

Satisfaction des parents après un séjour en néonatologie

B. BRANGER,
S. BREHU, Ch. SAVAGNER
Commission des pédiatres
Commission des puéricultrices

Evaluation des activités de néonatologie

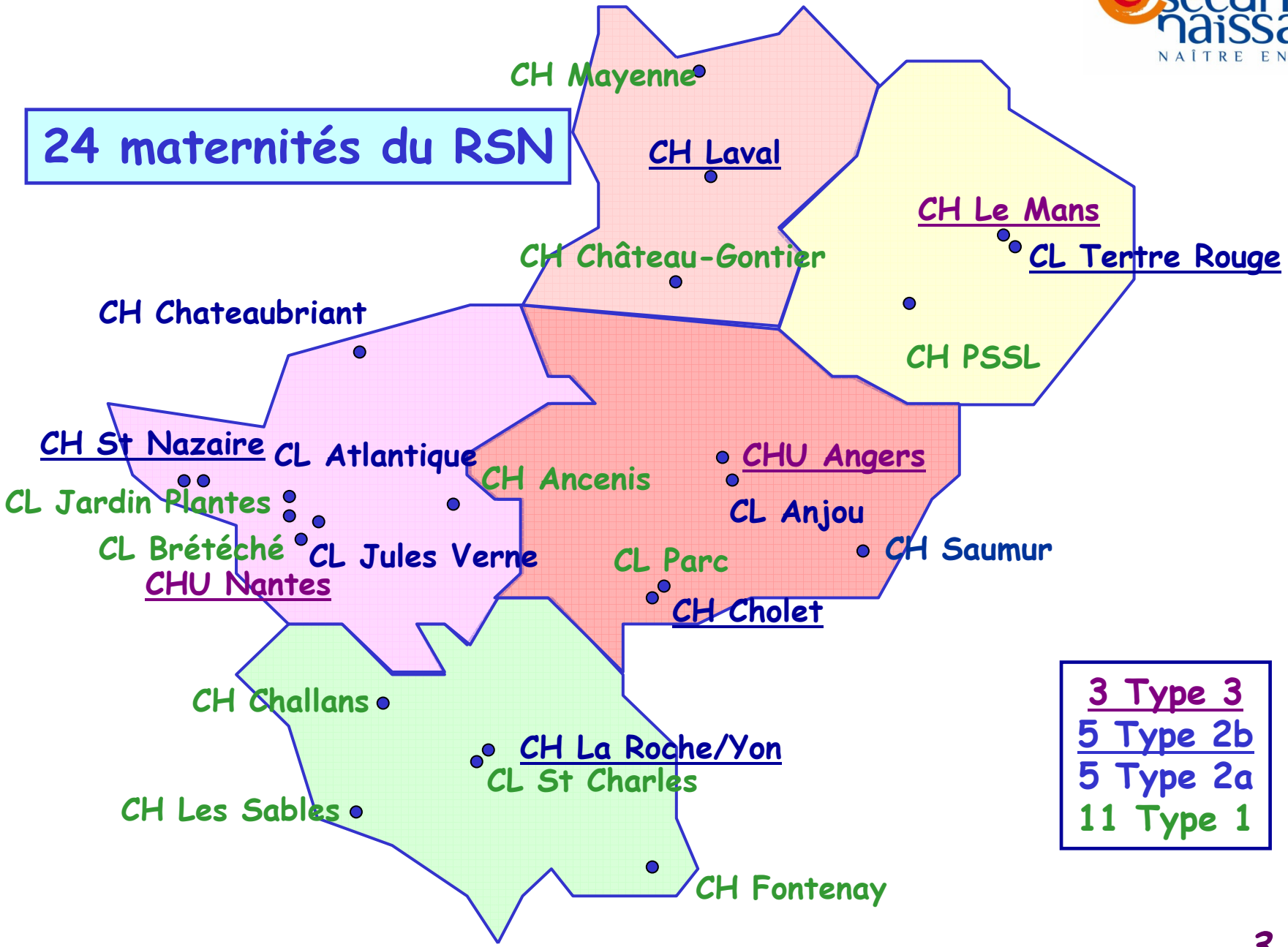
réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

- Evaluation impossible actuellement
  - Pas de dossier commun
  - Pas de bilan d'activités « agrégées »
    - Décès néonatals / AG
    - Durées de séjour
    - Intubation, surfactant, cathéters centraux..
  - PMSI en cours d'analyse, mais séjours… sans les AG
    - 2009 pas encore reçue…

- « Grandir ensemble »
  - Résultats à long terme des NN sortis vivants

- Critères de substitution
  - Satisfaction des parents
  - Pour les enfants sortis vivants….

24 maternités du RSN



3 Type 3
5 Type 2b
5 Type 2a
11 Type 1

Méthodes

- Questionnaire rempli par les parents
  - Sortie du dernier service (y compris les transférés)
  - Pas de notion de l'importance des soins
    - Sauf avec l'AG ou le PN
- Questions générales
  - Lieu(x) de séjour, durée
  - Interventions
  - Intubation
  - Pathologie cérébrale « perçue »
  - Vécu, craintes, angoisse
- Questions de satisfaction
  - Echelles de Likert à 4 modalités
  - 24 à 31 questions selon alimentation, galerie dans le service..
- Validation
  - Commission des puéricultrices
  - Commission des pédiatres
- Résultats exprimés
  - Taux de satisfaction
    - « Très satisfaite » et « satisfaite »
    - Sous forme de graphes
  - Score quantitatif
    - Moyenne générale sur une question générale en fin de Q.
    - Moyenne des réponses sur 4, le tout ramené sur 20
  - Facteurs étudiés
    - Service
    - Transferts
    - AG et PN
    - CSP ou âge des parents
    - Pathologie ressentie

Exemples de questions

réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

- Vous avez participé aux soins de votre bébé de manière :
  Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Peu satisfaisante ☐
  Pas du tout satisfaisante ☐ Je ne sais pas ☐

- La douleur de votre bébé a été prise en compte de manière :
  Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Peu satisfaisante ☐
  Pas du tout satisfaisante ☐ Je ne sais pas ☐

- On a respecté le rythme de sommeil de votre bébé de manière :
  Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Peu satisfaisante ☐
  Pas du tout satisfaisante ☐ Je ne sais pas ☐

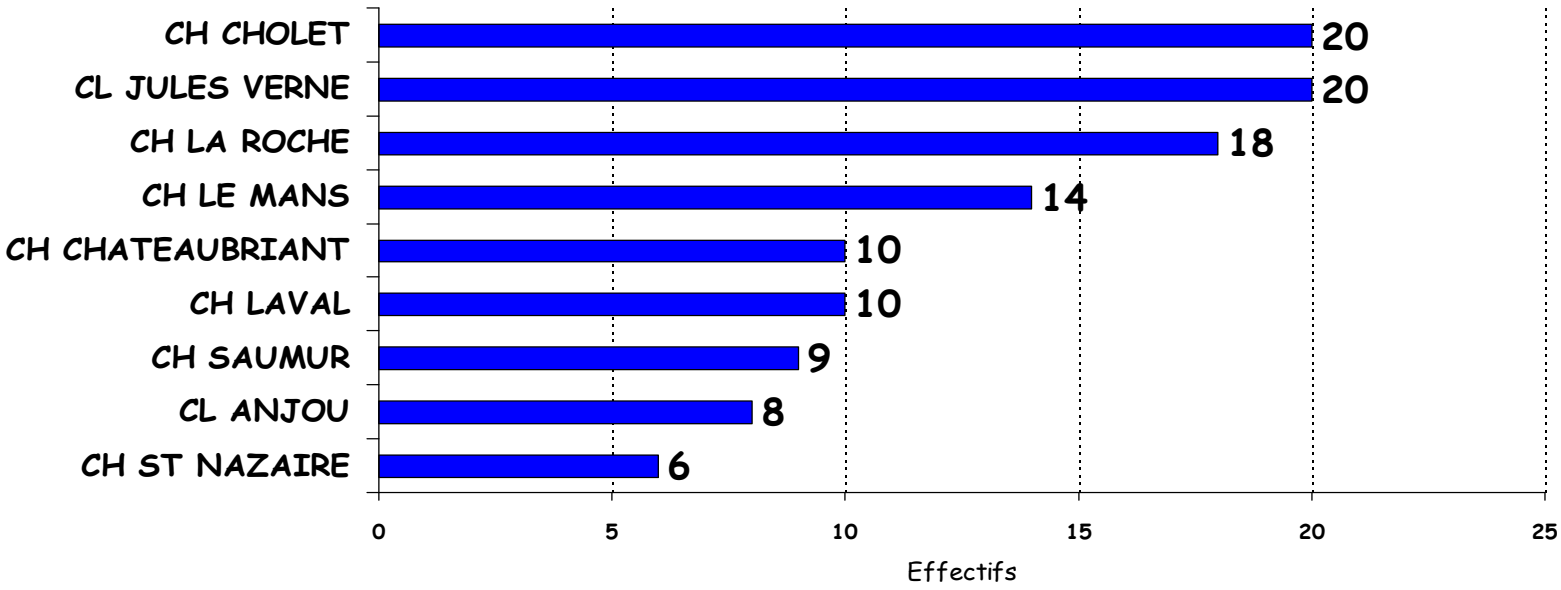
- On a tenu compte des bruits et de l'environnement sonore autour de votre bébé de manière :
  Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Peu satisfaisante ☐
  Pas du tout satisfaisante ☐ Je ne sais pas ☐

- Vous avez participé à la toilette de votre bébé de manière :
  Très satisfaisante ☐ Satisfaisante ☐ Peu satisfaisante ☐
  Pas du tout satisfaisante ☐ Je ne sais pas ☐

Codage
0
4, 3, 2, 1
9

Résultats

- 115 questionnaires retournés au Réseau
  - Saisis par BB (10 heures)
- 9 services de néonatologie sur 13
  - Type 3 : CH Le Mans
  - Type 2B : CH St Nazaire, CH Cholet, CH Laval, CH La Roche
  - Type 2A : CL Anjou, CL Jules Verne, CH Chateaubriant, CH Saumur
  - Manquent 4
    - CHU Nantes, CHU Angers, CL Tertre Rouge, CL Atlantique



Parents

réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

- Ages des parents
  - Mère : 29 ans (17 – 40)
  - Père : 32 ans (21 – 62)

- Vivent en couple : 97 %

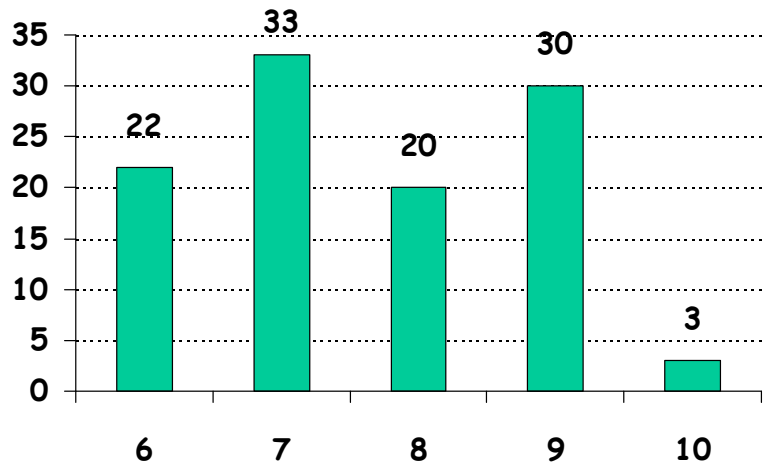
- Profession
  - Cadre et prof. Intermédiaire mère = 1/3
  - ---------- père = 1/3
  - Au moins un des deux = 50 %

- Contact avec le bébé
  - 55 % à la naissance
  - 31 % dans les 1ères 24 heures
  - 8 % au-delà de 24 heures

Caractéristiques des nouveau-nés

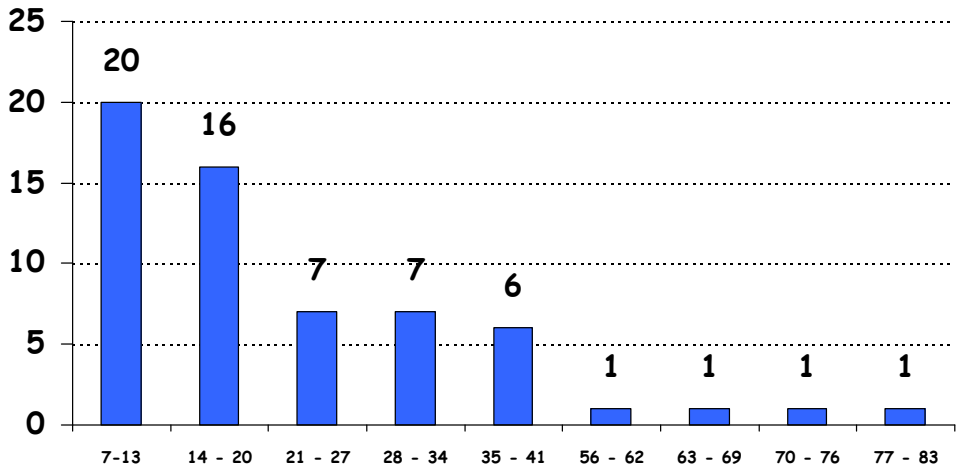
- 143 séjours divers
  - 11 passés en réanimation
  - 19 en soins intensifs
  - 113 en néonatologie dont 19 en UK

- Mois d'hospitalisation
  - De juin à octobre



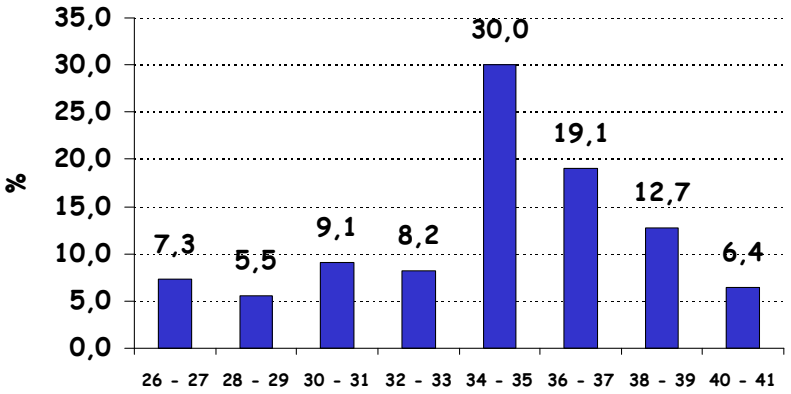
- DMS de 18 jours (/78)
  - De 2 à 80 jours

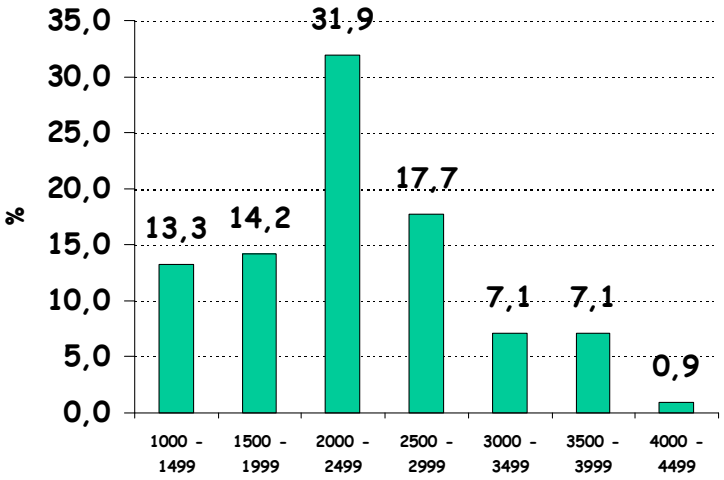
- 73 % seuls dans leur chambre



Nouveau-nés (suite)

- Sexe
  - 56 % garçons
- Jumeaux (un seul questionnaire)
  - 21 %
- AG moyen = 34 SA
  - PN Moyen = 2 200 g
- Pathologies /115
  - 57 % sans maladies
  - 7 digestifs, 14 infections
  - 10 ictères, 7 hypoglycémies
  - Autres ….
  - 7 interventions
- Gestes
  - 1/4 ont été intubés
  - 2/3 ont eu une sonde gastrique
  - 4 ont eu des problèmes « au cerveau »





Vécu des parents

réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

- 20 % avaient déjà connu une hospitalisation d'enfants
  - ½ pour autre prématurité
  - ½ pour un plus grand enfant

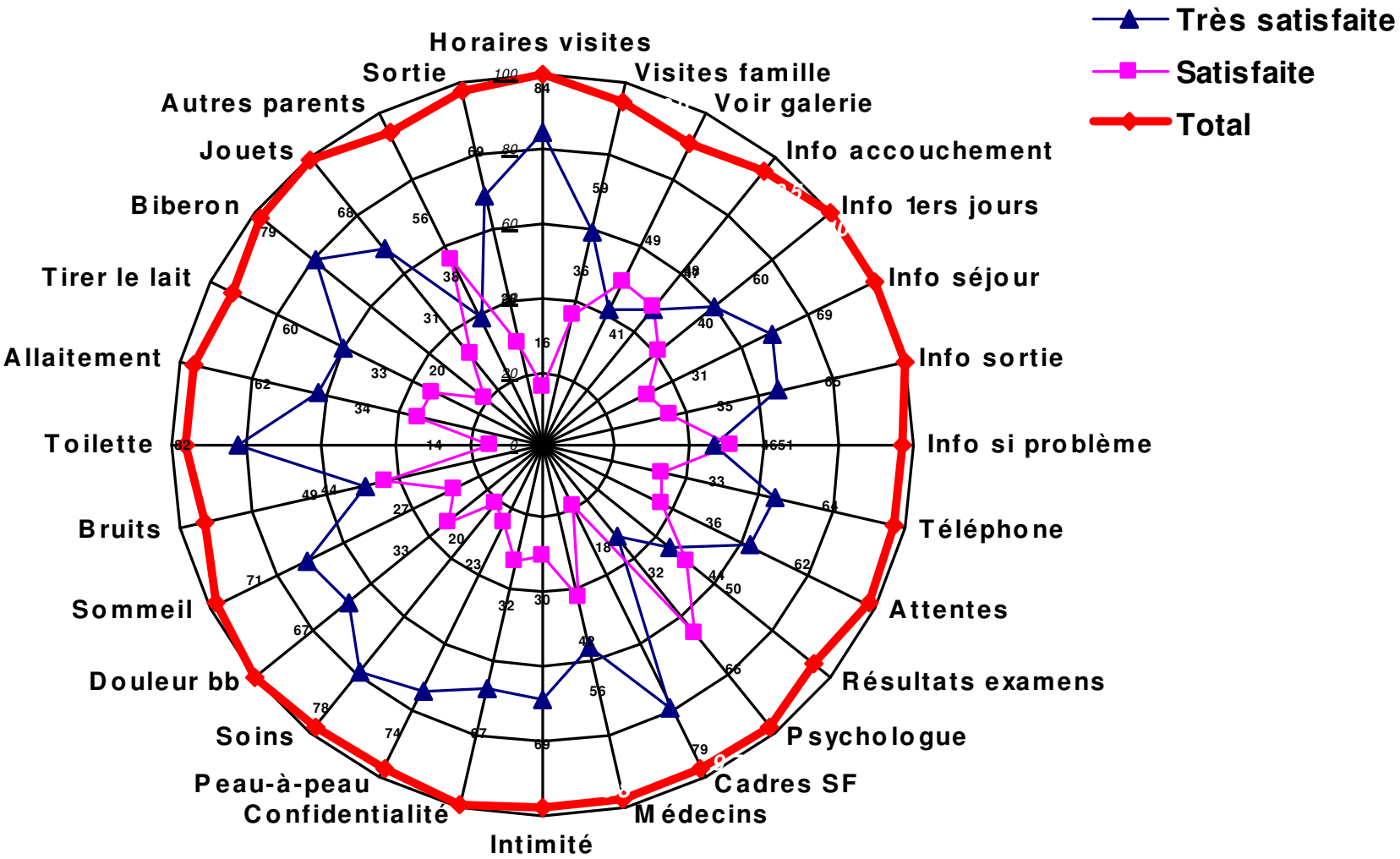
- Craintes (/111 réponses)
  - 16.5 % très grandes
  - 33.9 % grandes
  - 28.7 % moyennes
  - 17.4 % sans crainte

- Expérience (/107 réponses)
  - 23.5 % très difficile
  - 46.1 % difficile
  - 18.3 % peu difficile
  - 6.1 % facile

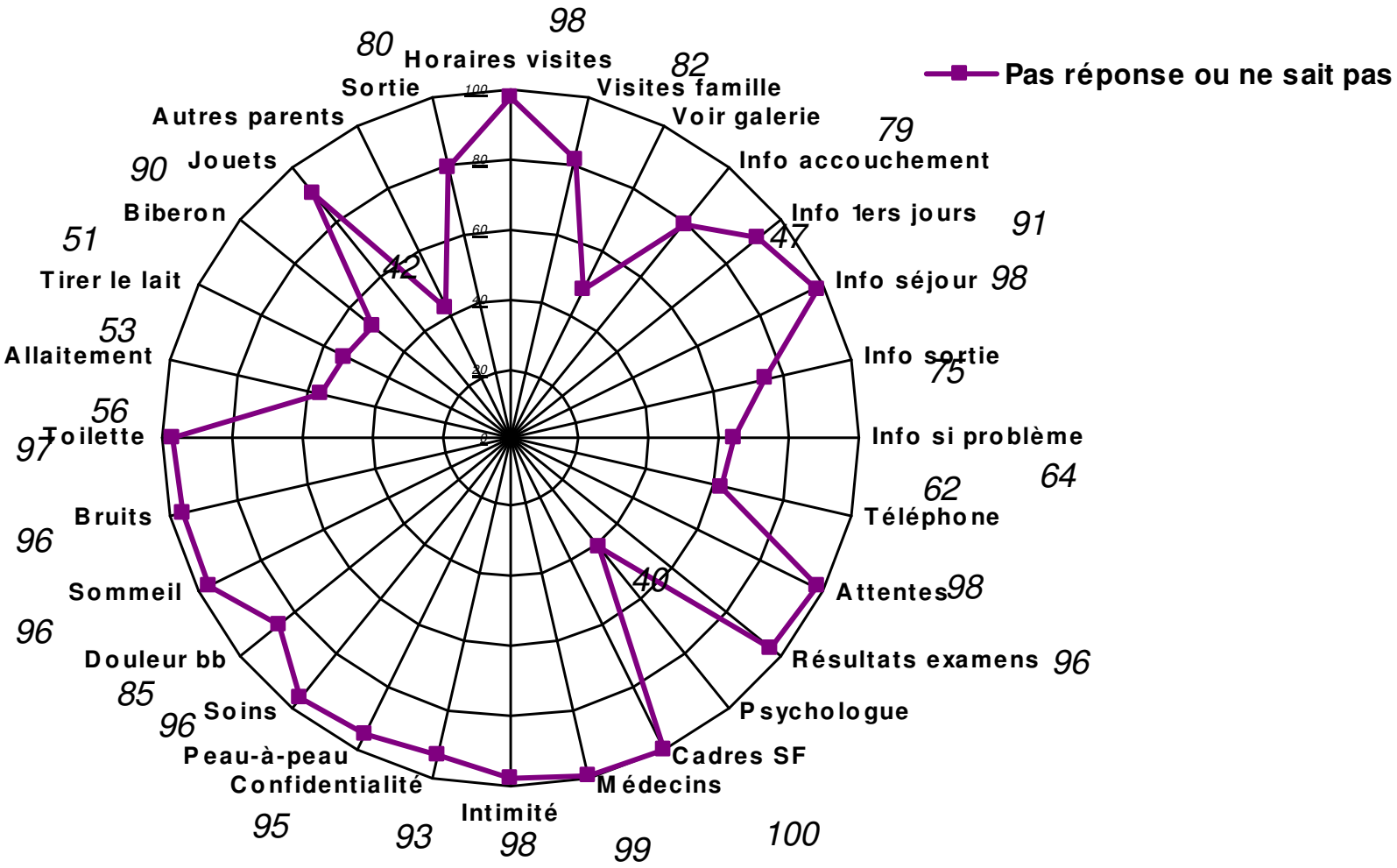
- Réponses en clair : mots-clés
  - 50 / 56 favorables
  - Ecoute, patience
  - Disponibilité
  - Conseils
  - Merci
  - Agréable, souriant, accueillant
  - Bon accueil, bonne humeur
  - Professionnalisme, apaise angoisse..
  - Sympathique; gentillesse
  - Formidable

- Rares critiques
  - Humeur variable selon les personnes
  - Hygiène du bébé
  - Problème si galerie ++

Proportion de « très satisfaites » et « satisfaites »

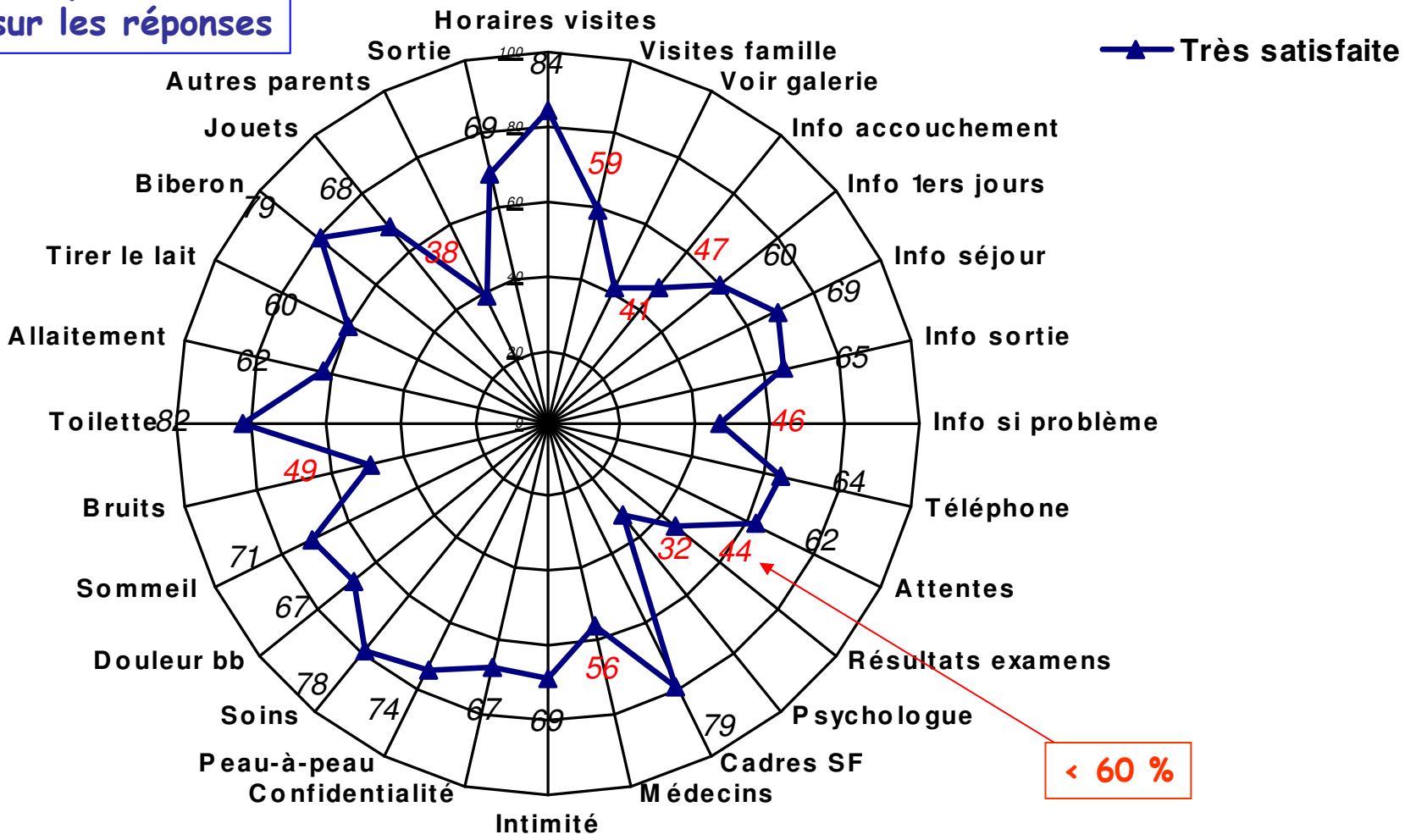


Proportion de réponses / 115



Proportion de « très satisfaites »

27 questions
% sur les réponses



< 60 %

Score global

réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

- Sur une seule variable de fin de questionnaire
  - En % = 100 % de satisfaction
    - 61.4 % de « très satisfaites »
    - 38.6 % de « satisfaites »
  - Sur 20 = **18.1 / 20**

- Sur une somme pondérée de toutes les variables
  - 4 à 1 sur les réponses notées (sans les 0 et les 9)
  - Sur 24 variables en moyenne (17 à 30 variables) = **15.5/ 20**
    - De 10.8 à 19.6

- Selon le service
  - De 14.9 à 16.1 (NS)

Facteurs liés au score global (1)

réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

	Score	p
AG		
< 28 SA	15.6	0.21
28 – 32 SA	15.8	
33 – 36 SA	15.7	
>= 37 SA	15.1	
PN en g		
500 – 999	15.4	0.36
1000 – 1499	15.8	
1500 – 1999	15.6	
2000 – 2499	15.8	
2500 +	14.9	
Age mère		
<= 30	15.5	0.74
> 30	15.4	
Age père		
<= 30	15.5	0.73
> 30	15.4	

	Score	p
CSP couple		
Cadre et PI	15.6	0.84
Non cadres	15.8	
Type de service		
Type 3	15.3	0.71
Type 2B	15.6	
Type 2A	15.4	
Type de séjour		
UK	14.7	0.21
NN	15.5	
SI	15.5	
Réa	16.1	
Aucune pathologie	15.8	< 0.01
Une pathologie +	15.0	

Facteurs liés au score global (2)

réseau sécurité naissance
NAÎTRE ENSEMBLE

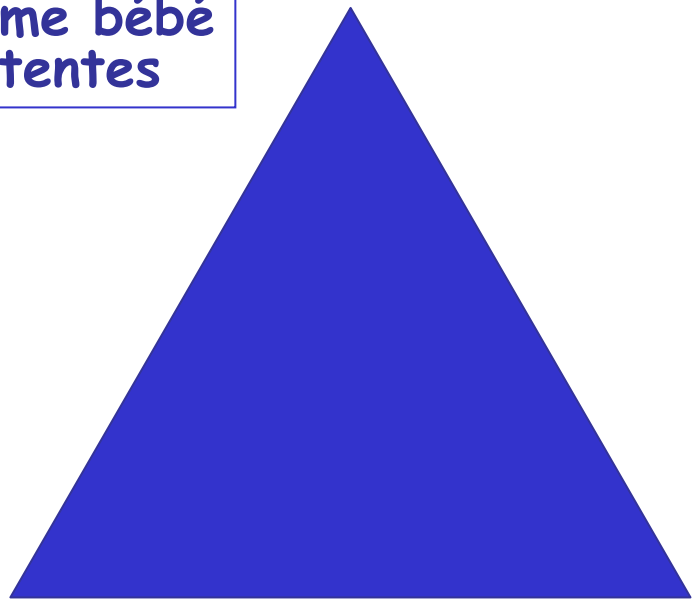
	Score	p
Craintes Très importantes Importantes Peu importantes Mineures	 15.4 15.5 15.0 16.1	0.09
Expérience jugée Très difficile Difficile Pas très difficile Facile	 15.9 15.2 15.0 15.6	0.11
Intervention chirurgicale Non	16.2 15.4	0.20
Atteinte cérébrale perçue Non	15.6 15.4	0.08
ATCD d'hospitalisation pour autre enfant Non	15.4 16.1	0.05

Dimensions de la satisfaction

α Cronbach = 0.89

Attention au bébé (25 %)

Soins
Rythme bébé
Attentes



Information (7 %)

Informations problèmes
Sortie
Téléphone

Attention aux parents (9 %)

Intimité
Confidentialité
Bruits

Conclusion

- Objectifs dans les réseaux de périnatalité
  - Sécurité et efficacité (court terme / long terme)
    - Naissances au bons endroits
    - Transferts maternels
    - Expertise des organisations et des professionnels
  - Satisfaction des mères et des couples
    - En continu ou sur sondage
- Sur 9 services (surtout niveau 2)
  - Pendant l'été
  - Très bonne satisfaction globale
  - Critères avec moins de 60 % de « très satisfaites »
    - Visite, galerie
    - Informations à l'accouchement, en cas de problème, pour les résultats
    - Relation avec psychologue et médecins
    - Bruits
    - Relation avec autres parents
- Limites de l'enquête
  - Sondage (aléatoire ?)/ 9 services
  - Variables objectives à rajouter du dossier +++
  - Besoins des usagers infinis….
  - Pas de compétence des usagers pour juger de l'efficacité médicale ?
  - Quelle limite ? Qui fixe les limites ?