

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE MOULOU D MAMMERI TIZI OUZOU

FACULTE DES SCIENCE ECONOMIQUES, COMMERCIALE ET DES

SCIENCE DE GESTION

DEPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUE



## *Mémoire de Fin de Cycle*



En vue de l'obtention Du Diplôme de Master en Science économiques

**Spécialité** : Economie de la santé

### *Thème*

La relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients :

Une analyse de la perception des patients et du personnel soignant

Cas du CHU Tizi Ouzou (Service maxillo-faciale)

**Présenté par :**

MESBAHI Brahim

TAFAT Mounir

**Dirigé par :**

M<sup>me</sup> TADJINE Rhadia

**Devant les jurys composé de :**

**Présidente :** M<sup>me</sup> METMAR Dalila

**Rapporteur :** M<sup>me</sup> TADJINE Rhadia

**Examineur :** M<sup>me</sup> SALMI Samia

Promotion 2022/2023

# *Remerciement*

*Au terme de notre travail de recherche nous tenons à remercier vivement  
Tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à sa réalisation, espérons  
Qu'il sera un guide pour les étudiants à venir.*

*Nous tenons à remercier en premier lieu, le bon Dieu de nous avoir donné la  
Foi, la force et le courage pour réaliser ce travail.*

*Nous exprimons également notre gratitude à notre promotrice **M<sup>me</sup> TADJINE  
Rhadia***

*Elle qui nous a guidés avec ses orientations, ses conseils et ses  
Critiques tout au long de ce travail de recherche en nous laissant la liberté dont  
On avait besoins. On ne peut que lui être reconnaissant surtout pour ses qualités  
Intellectuelles et humaines.*

*Nous remercions les membres du jury d'avoir bien voulu prendre le temps  
D'évaluer et d'examiner notre travail.*

*Nous remercions également l'ensemble du personnel du  
CHU de Tizi-Ouzou ; service maxillo-faciale  
et plus particulièrement à Mr. **Zidane** de nous  
Avoir accueilli et de fournir les informations nécessaires pour cette  
Recherche.*

*Et enfin, nous sommes reconnaissants envers tous les enseignants de  
L'Université MOULOUD MAMMARI de TIZI-OUZOU (UMMTO) pour leur  
Contribution à notre formation, et également à nos camarades, amis pour leurs  
Aides précieuses.*

***Merci à tous***

# *Dédicace*

En ce moment où les pages de ce mémoire se tournent pour dévoiler les réflexions et les découvertes que j'ai rassemblées avec dévouement, je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers vous tous qui avez été les piliers de mon parcours.

À toi, Didier, dont la sagesse et l'écoute ont été un phare dans ma quête de connaissance, à ma mère, mon premier modèle de persévérance, à mon père, dont le soutien inébranlable a été mon roc. À mes chères sœurs, dont la présence illumine mes jours, à mes frères Saïd, Lyes complices de mes rires et confidents de mes rêves.

À mes amies, compagnes de rires et de confidences, à mon amie Melissa, dont le soutien a été inestimable.

À toi, Mounir, mon binôme au cœur de cette aventure académique, complice de nos recherches et de nos réussites.

**Brahim**

# *Dédicace*

Je dédie ce modeste travail à :

Ma mère, mon premier soutien et source inépuisable d'amour,  
À mon père dont la sagesse et le courage sont mes inspirations constantes.

À mes sœurs et mon frère

À la mémoire de mes grands-parents

À mes chers amis

À ma famille élargie

À mon binôme « Brahim », partenaire de ce voyage académique, ensemble nous  
Avons relevé les défis, créant des liens indélébiles.

Ce modeste mémoire est le fruit de l'amour, du soutien et de l'amitié de tous  
Ceux qui ont illuminé ma route. Puissent ces pages refléter ma gratitude  
"Éternelle envers chacun d'entre vous."

**MOUNIR**

## Liste des abréviations

**CHU** : Centres Hospitalo-universitaires

**HAS** : haut autorité de sante

**OMS** : Organisation Mondiale de la Santé.

## La liste des figures

| <b>N°</b> | <b>Titre de la figure</b>   | <b>Page</b> |
|-----------|---|-------------|
| <b>1</b>  | <b>dimensions de la qualité</b>   | <b>9</b>    |
| <b>2</b>  | la relation entre la satisfaction des patients et la fidélité   | 27          |
| <b>3</b>  | Les trois caractéristiques de la satisfaction des patients  | 29          |
| <b>4</b>  | les différentes étapes de réalisation d'une étude de satisfaction des patients                              | 41          |
| <b>5</b>  | Le processus d'amélioration la qualité des soins pour satisfaire les patients                               | 54          |
| <b>6</b>  | présentation de genres  | <b>68</b>   |
| <b>7</b>  | Présentation des tranches d'âge   | <b>69</b>   |
| <b>8</b>  | Présentation de la situation familiale  | <b>70</b>   |
| <b>9</b>  | Présentation de la Durée d'Hospitalisation  | <b>71</b>   |
| <b>10</b> | Évaluation de l'accueil et de l'enregistrement  | <b>72</b>   |
| <b>11</b> | Évaluation de la clarté des informations sur le traitement et les procédures médicales                      | <b>73</b>   |
| <b>12</b> | Disponibilité du personnel soignant pour répondre aux questions   | <b>74</b>   |
| <b>13</b> | Expression des préoccupations et besoins pendant le séjour dans le service maxillo-facial                   | <b>75</b>   |
| <b>14</b> | Compréhension des résultats des examens et des recommandations de suivi                                     | <b>76</b>   |
| <b>15</b> | Évaluation de la compétence et de l'expertise des professionnels de santé dans le service maxillo-facial    | <b>78</b>   |
| <b>16</b> | Perception des soins médicaux de qualité dans le service maxillo-facial                                     | <b>79</b>   |
| <b>17</b> | Évaluation de la disponibilité et de la réactivité du personnel soignant pour répondre aux besoins médicaux | <b>80</b>   |
| <b>18</b> | Perception de la coordination des soins par les différents professionnels de santé                          | <b>81</b>   |
| <b>19</b> | Évaluation de la propreté et de l'hygiène dans le service maxillo-facial                                    | <b>82</b>   |
| <b>20</b> | Évaluation du confort des installations et de l'équipement  | <b>83</b>   |
| <b>21</b> | Évaluation de la protection de la confidentialité et des informations personnelles                          | <b>84</b>   |
| <b>23</b> | Attentes initiales concernant les soins dans le service maxillo-facial                                      | <b>85</b>   |

## La liste des tableaux

| <b>N°</b> | <b>Titre de tableau</b>   | <b>Page</b> |
|-----------|---|-------------|
| <b>1</b>  | un résumé sur l'importance de la satisfaction des patients  | 34          |
| <b>2</b>  | Les interventions susceptibles d'influencer la sur la qualité des soins                                     | 50          |
| <b>3</b>  | présentation de genres  | <b>68</b>   |
| <b>4</b>  | Présentation des tranches d'âge   | <b>69</b>   |
| <b>5</b>  | Présentation de la situation familiale  | <b>70</b>   |
| <b>6</b>  | Présentation de la Durée d'Hospitalisation  | <b>71</b>   |
| <b>7</b>  | Évaluation de l'accueil et de l'enregistrement  | <b>72</b>   |
| <b>8</b>  | Évaluation de la clarté des informations sur le traitement et les procédures médicales                      | <b>73</b>   |
| <b>9</b>  | Disponibilité du personnel soignant pour répondre aux questions   | <b>74</b>   |
| <b>10</b> | Expression des préoccupations et besoins pendant le séjour dans le service maxillo-facial                   | <b>75</b>   |
| <b>11</b> | Compréhension des résultats des examens et des recommandations de suivi                                     | <b>76</b>   |
| <b>12</b> | Évaluation de la compétence et de l'expertise des professionnels de santé dans le service maxillo-facial    | <b>77</b>   |
| <b>13</b> | Perception des soins médicaux de qualité dans le service maxillo-facial                                     | <b>79</b>   |
| <b>14</b> | Évaluation de la disponibilité et de la réactivité du personnel soignant pour répondre aux besoins médicaux | <b>80</b>   |
| <b>15</b> | Perception de la coordination des soins par les différents professionnels de santé                          | <b>81</b>   |
| <b>16</b> | Évaluation de la propreté et de l'hygiène dans le service maxillo-facial                                    | <b>82</b>   |
| <b>17</b> | Évaluation du confort des installations et de l'équipement  | <b>83</b>   |
| <b>18</b> | Évaluation de la protection de la confidentialité et des informations personnelles                          | <b>84</b>   |
| <b>19</b> | Attentes initiales concernant les soins dans le service maxillo-facial                                      | <b>85</b>   |

# Sommaire

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduction générale.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>CHAPITRE 1 : La qualité de soins en milieu hospitalier.....</b>  | <b>5</b>  |
| Section 1: Définition et concept des qualités des soins .....   | 5         |
| Section 2: Les indicateurs de la qualité des soins.....   | 10        |
| Section 3: Les enjeux de la qualité des soins en milieu hospitalier.....  | 16        |
| <b>CHAPITRE 2 : La satisfaction des patients en milieu hospitalier.....</b>   | <b>25</b> |
| Section 1 : Généralité sur la satisfaction des patients .....   | 25        |
| Section 2 : Evaluation de la satisfaction des patients .....  | 35        |
| Section 3 : la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients.....   | 44        |
| <b>CHAPITRE 3 : La relation entre la qualité et la de satisfaction des patients en milieu hospitalier du CHU de Tizi-Ouzou (service Maxillo-faciale).....</b> | <b>56</b> |
| <b>Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil.....</b>   | <b>56</b> |
| <b>Section 2 : présentation de l'unité de stage.....</b>  | <b>64</b> |
| <b>Section 3 : Le Questionnaire Et Analyse Des Résultats.....</b>   | <b>66</b> |
| <b>Conclusion Générale.....</b>   | <b>92</b> |

Bibliographie

Annexes

La table des matières

Résumé

---



*Introduction Générale*

---



## **Introduction Générale :**

L'amélioration de la qualité des soins et la satisfaction des patients sont des préoccupations majeures dans le domaine de la santé. La relation entre ces deux aspects est d'une importance capitale, car la qualité des soins fournis par les professionnels de santé peut avoir un impact direct sur la satisfaction des patients. Comprendre cette relation et analyser la perception des patients ainsi que celle du personnel soignant peut permettre d'identifier des pistes d'amélioration pour offrir des services de santé de meilleure qualité.

Dans ce contexte, ce mémoire de fin d'études en spécialité Economie de la Santé se propose d'étudier la relation entre la satisfaction des patients et la qualité des soins en milieu hospitalier. Ce sujet revêt une importance particulière dans le contexte actuel où les attentes des patients envers les services de santé sont de plus en plus élevées.

## **Le choix de ce sujet**

Le sujet n'a pas été choisi au hasard mais en raison de son importance, notamment en termes de qualité des prestations hospitalières dans les hôpitaux publics algériens. Ce domaine, le secteur des services en Algérie, n'a pas reçu autant d'attention que dans d'autres pays. Ce sujet convient bien à notre spécialité et nous explorerons également la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients.

## **Problématique**

Dans ce contexte, notre mémoire de fin d'études en spécialité Economie de la Santé s'attache à étudier la relation entre la satisfaction des patients et la qualité des soins en milieu hospitalier. La problématique de notre recherche peut être formulée de la manière suivante : **Quel est l'impact de la qualité des soins en milieu hospitalier sur la satisfaction des patients?**

Cela suggère de répondre aux questions subsidiaires suivantes :

- Quelles sont les dimensions de la qualité des soins en milieu hospitalier et comment sont-elles définies ?
- Quels sont les indicateurs utilisés pour mesurer la qualité des soins et comment sont-ils appliqués ?
- Quels sont les enjeux de la qualité des soins pour les patients, les professionnels de santé, les établissements de santé et le système de santé dans son ensemble ?

## **L'observation**

Cette technique est très importante, elle nous a permis d'observer une réalité sur le Terrain, dans l'objectif d'exploiter les possibilités de faisabilité de notre recherche.

D'après la pré-enquête et l'observation on a formulé les hypothèses suivantes :

- Hypothèse 1 : Les patients reçoivent une bonne qualité de soin au sein du

Service maxillo-faciale

- Hypothèse 2: Les patients trouvent que la qualité du soin dans le service maxillo-faciale est bonne par rapport à la communication du personnel soignant avec le patient.

## **Méthodologie de travail**

Afin de mener à bien notre travail, qui vise à confirmer ou infirmer nos hypothèses, nous avons suivi deux méthodes de recherche :

1. Recherche documentaire descriptive : Nous avons collecté un maximum d'informations à partir d'ouvrages, d'articles, de mémoires et de sites internet pertinents pour notre étude.
2. Recherche descriptive analytique basée sur une enquête de terrain : Nous avons réalisé une enquête en utilisant un questionnaire, qui a été soumis à l'avis de 30 patients au sein du service de maxillo-facial du CHU Nadir Mohamed. Cette approche nous a permis d'obtenir des réponses fiables et de nous rapprocher de la réalité concernant nos hypothèses de recherche.

## **OBJECTIF**

L'objectif principal de cette étude est d'analyser la relation entre la satisfaction des patients et la qualité des soins en milieu hospitalier, telle que perçue par les patients eux-mêmes et le personnel soignant.

Pour atteindre ces objectifs, notre méthodologie de travail sera de nature mixte, combinant des méthodes quantitatives et qualitatives. Nous utiliserons des questionnaires standardisés pour évaluer la satisfaction des patients, ainsi que des entretiens semi-structurés avec le personnel soignant pour recueillir leur point de vue sur la qualité des soins et son influence sur la satisfaction des patients. L'échantillon de cette étude sera constitué de patients hospitalisés dans différents services et de professionnels de santé travaillant dans ces services.

Le plan du travail sera structuré en deux chapitres principaux. Le premier chapitre portera sur la qualité des soins en milieu hospitalier, abordant la définition et le concept de la qualité des soins, les indicateurs utilisés pour mesurer la qualité des soins, ainsi que les enjeux de la qualité des soins pour les différentes parties prenantes. Le deuxième chapitre sera consacré à la satisfaction des patients en milieu hospitalier, comprenant la définition et l'importance de la satisfaction des patients, les méthodes de mesure de la satisfaction des patients, ainsi que la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients. Nous aborderons les critères de qualité des soins qui sont importants pour la satisfaction des patients, les études réalisées sur cette relation, ainsi que les implications pour l'amélioration de la qualité des soins et de la satisfaction des patients.

Dans le chapitre 1, intitulé "La qualité des soins en milieu hospitalier", nous commencerons par une section dédiée à la définition et au concept de la qualité des soins. Nous expliquerons l'importance de la qualité des soins dans le domaine de la santé et ses différents aspects. Ensuite, nous examinerons les différentes dimensions de la qualité des soins, en mettant l'accent sur leur pertinence pour les patients. Enfin, nous aborderons les enjeux de la qualité des soins pour les patients, les professionnels de santé, les établissements de santé et le système de santé dans son ensemble.


Le chapitre 2, intitulé "La satisfaction des patients en milieu hospitalier", se concentrera sur la définition et l'importance de la satisfaction des patients. Nous explorerons les différentes définitions de la satisfaction des patients en milieu hospitalier et son impact sur le système de santé. Nous analyserons également comment la satisfaction des patients est mesurée à l'aide de différentes méthodes, en mettant en évidence les normes utilisées pour évaluer la satisfaction des patients. Enfin, nous examinerons la relation entre la qualité des

soins et la satisfaction des patients, en nous appuyant sur des études antérieures et en soulignant les implications de cette relation pour l'amélioration des soins et de la satisfaction des patients.

Le chapitre 3 intitulé "La Relation entre la Qualité et la Satisfaction des Patients en milieu Hospitalier du CHU de Tizi-Ouzou (Service Maxillo-faciale)", se concentre sur l'application concrète des concepts abordés dans les deux premiers chapitres.


Enfin, ce mémoire de fin d'études en Economie de la Santé se propose d'analyser la relation entre la satisfaction des patients et la qualité des soins en milieu hospitalier. En combinant des méthodes quantitatives et qualitatives, nous chercherons à comprendre comment la qualité des soins influence la satisfaction des patients et quel rôle joue la satisfaction des patients dans l'amélioration de la qualité des soins. Cette recherche vise à contribuer à l'amélioration des politiques et des pratiques de santé en mettant l'accent sur une prise en charge centrée sur le patient et axée sur la qualité des soins.

---



**CHAPITRE 1 : La qualité des soins en  
milieu hospitalier**

---



## **Introduction au chapitre**

La qualité des soins en milieu hospitalier est un aspect essentiel de la prestation des services de santé. Elle englobe un ensemble de mesures et d'actions visant à assurer la sécurité, l'efficacité, l'accessibilité et la satisfaction des patients

La qualité des soins repose sur plusieurs piliers fondamentaux. Tout d'abord, il est essentiel d'avoir des professionnels de la santé compétents et bien formés, tels que les médecins, les infirmières et les techniciens médicaux. Leur expertise et leur expérience sont essentielles pour fournir des soins de qualité aux patients.

Ensuite, les infrastructures et les équipements doivent être adéquats et bien entretenus. Les hôpitaux doivent disposer des ressources nécessaires, comme des équipements médicaux de pointe, des technologies de l'information et des systèmes de gestion des dossiers médicaux, pour assurer des soins efficaces et sûrs.

Un autre aspect crucial de la qualité des soins est la sécurité des patients. Cela implique la prévention des infections nosocomiales, des erreurs médicales et des accidents évitables. Les protocoles stricts d'hygiène, la surveillance des infections, les vérifications et les procédures de contrôle qualité contribuent à réduire les risques pour les patients

### **Section 1 : Définition de la qualité des soins et ses différents aspects**

#### **1.1 Définition de la qualité des soins**

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé, la qualité des soins est<sup>1</sup> :

« Cette approche doit pouvoir garantir à chaque patient une combinaison de procédures de diagnostic et de traitement permettant d'obtenir les mêmes résultats au meilleur coût, selon l'état actuel de la science médicale, garantissant des résultats de santé optimaux, réduisant les risques iatrogènes et améliorant la satisfaction avec procédures, résultats et rencontres avec le personnel au sein du système de soins de santé.

La qualité des soins est donc une notion multidimensionnelle qui fait appel à de multiples critères de jugement : la qualité de la rencontre interpersonnelle, la qualité du « parcours » du patient à travers l'institution, la qualité du raisonnement médical qui précède l'examen diagnostique, etc.

---

<sup>1</sup> Qualité des soins : définition, <http://www.santepublique.eu/qualite-des-soins-definition/> (Page consultée le 20/09/2023).

Voici les principaux aspects de la qualité des soins<sup>2</sup> :

- **Sécurité** : La sécurité des patients est un élément primordial de la qualité des soins. Cela inclut la prévention des erreurs médicales, la gestion des infections nosocomiales, la réduction des risques de blessures ou de complications évitables, et la mise en place de protocoles de sécurité.
- **Efficacité** : L'efficacité des soins fait référence à la capacité de fournir des services de santé qui produisent les résultats escomptés. Il s'agit de garantir que les interventions médicales sont basées sur des preuves solides, que les ressources sont utilisées de manière optimale et que les patients reçoivent les traitements les plus appropriés pour leur condition.
- **Accessibilité** : L'accessibilité des soins implique que les services de santé soient disponibles, géographiquement et financièrement, pour tous les individus, sans discrimination. Cela comprend la réduction des barrières financières, l'accès à des installations de santé adéquates et la disponibilité de services dans les zones rurales ou éloignées.
- **Centrage sur le patient** : Ce concept met l'accent sur l'importance d'impliquer activement les patients dans leurs soins. Il inclut la communication efficace entre les professionnels de la santé et les patients, la prise en compte des préférences et des besoins individuels, ainsi que le respect de la dignité et de l'autonomie des patients.
- **Pertinence clinique** : La pertinence clinique se réfère à l'adéquation des soins prodigués aux besoins spécifiques de chaque patient. Cela implique de prendre en compte les caractéristiques individuelles, les antécédents médicaux, les préférences personnelles et les meilleures pratiques cliniques pour offrir des soins personnalisés et adaptés.
- **Continuité des soins** : La continuité des soins est essentielle pour assurer une transition harmonieuse entre les différents services de santé. Cela implique la coordination des soins entre les différents professionnels de la santé, les transitions fluides entre les établissements de soins, ainsi que le suivi régulier et la gestion des maladies chroniques.

---

<sup>2</sup>Les déterminants de la qualité et de la sécurité des soins .... (2023). récupéré Septembre 21, 2023, depuis [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

- Satisfaction des patients : La satisfaction des patients est un indicateur important de la qualité des soins. Elle se réfère à la mesure dans laquelle les patients sont satisfaits de leurs expériences de soins, y compris l'accessibilité, la communication, la qualité des interactions avec les professionnels de la santé et les résultats obtenus.

La qualité des soins est un domaine complexe qui nécessite une approche multidimensionnelle et une attention continue pour améliorer les pratiques et les résultats en matière de santé.

## **1.2 Les dimensions de la qualité des soins et ses différents aspects**

Les dimensions de la qualité des soins et leurs différents aspects sont essentiels pour évaluer et améliorer la prestation des soins de santé. Voici une description des principales dimensions de la qualité des soins et de leurs aspects correspondants<sup>3</sup> :

### **1.2.1 Sécurité des soins :**

- Prévention des erreurs médicales.
- Réduction des infections nosocomiales.
- Sécurité des médicaments et des procédures.

### **1.2.2 Efficacité des soins :**

- Utilisation des traitements et des interventions fondés sur des preuves.
- Résultats positifs pour les patients.
- Utilisation efficiente des ressources.

### **1.2.3 Accessibilité des soins :**

- Disponibilité géographique des services de santé.
- Accessibilité financière des soins.
- Élimination des obstacles culturels et linguistiques.

### **1.2.4 Centrage sur le patient :**

- Respect de la dignité et de l'autonomie du patient.

---

<sup>3</sup> La qualité des soins en France : comment la mesurer pour l'améliorer ? Zeynep Or, Laure Com-Ruelle

- Communication efficace et prise en compte des préférences du patient.
- Engagement du patient dans sa prise en charge.

**1.2.5 Pertinence des soins :**

- Adaptation des soins aux besoins individuels des patients.
- Utilisation appropriée des interventions et des traitements.
- Évitement des soins inutiles ou inefficaces

**1.2.6 Continuité des soins :**

- Coordination entre les différents professionnels de santé.
- Suivi des patients dans le temps et lors des transitions de soins.
- Transmission des informations entre les prestataires de soins.

**1.2.7 Efficience des soins :**

- Utilisation optimale des ressources pour atteindre les résultats attendus.
- Réduction des coûts inutiles.
- Amélioration des processus et des pratiques cliniques.

Ces dimensions de la qualité des soins sont interdépendantes et se complètent mutuellement pour assurer des soins de haute qualité. Il convient de noter que ces dimensions peuvent varier selon les modèles et les approches utilisés dans le domaine de la santé.

Figure1:dimensions de la qualité<sup>4</sup>



**Source :** élaboré par nous-même à partir des données collecter

### 1.3 Importance de la qualité des soins dans le domaine de la santé

La qualité des soins revêt une importance primordiale dans le domaine de la santé pour plusieurs raisons. Voici quelques-unes des raisons clés qui soulignent l'importance de la qualité des soins<sup>5</sup>:

#### 1.3.1 Amélioration des résultats pour les patients

Une prestation de soins de haute qualité permet d'obtenir de meilleurs résultats cliniques pour les patients. Cela se traduit par une réduction des complications, une amélioration de la santé et de la satisfaction des patients, ainsi qu'une augmentation de leur espérance de vie.

#### 1.3.2 La sécurité des patients

La qualité des soins est étroitement liée à la sécurité des patients. Des soins de qualité garantissent une réduction des erreurs médicales, des événements indésirables et des infections nosocomiales, assurant ainsi un environnement sûr pour les patients.

<sup>4</sup>La qualité des soins en France : comment la mesurer pour l'améliorer ? Zeynep Or, Laure Com-Ruelle

<sup>5</sup> Sécurité des patients. (2023). récupéré Septembre 20, 2023, depuis [www.icn.ch](http://www.icn.ch)

### **1.3.3 Utilisation efficace des ressources**

La qualité des soins contribue à une utilisation efficace des ressources de santé, y compris les ressources humaines, matérielles et financières. Des soins de qualité permettent d'optimiser l'allocation des ressources, d'éviter les coûts inutiles et de maximiser les résultats pour les patients.

### **1.3.4 Confiance et satisfaction des patients**

Des soins de qualité renforcent la confiance des patients dans le système de santé et les professionnels de santé. Cela favorise une relation de confiance entre les patients et les prestataires de soins, ce qui conduit à une plus grande satisfaction des patients et à une meilleure adhésion aux traitements et aux recommandations médicales.

### **1.3.5 Réputation des établissements de santé**

La qualité des soins est un critère essentiel pour l'évaluation de la réputation et de la crédibilité des établissements de santé. Les établissements qui offrent une qualité de soins élevée sont plus susceptibles d'attirer des patients, des professionnels de santé qualifiés et de bénéficier d'une reconnaissance au niveau national et international.

### **1.3.6 Impact sur les coûts de santé**

La qualité des soins peut avoir un impact significatif sur les coûts de santé à long terme. En évitant les complications et les réadmissions, en favorisant la prévention des maladies et en optimisant l'utilisation des ressources, des soins de qualité peuvent contribuer à la maîtrise des coûts de santé à l'échelle des systèmes de santé.

Il convient de noter que la qualité des soins est une préoccupation majeure à la fois pour les organismes de santé, les professionnels de santé et les patients. Elle nécessite une attention continue, une évaluation régulière et des efforts d'amélioration permanents pour assurer des soins sûrs, efficaces et centrés sur le patient

## **SECTION 2 : Les indicateurs de la qualité des soins**

### **2.1 Utilisation des indicateurs de qualité des soins infirmiers hospitaliers :**

L'utilisation d'indicateurs de qualité des soins en milieu hospitalier est une pratique courante pour évaluer, surveiller et améliorer la qualité des soins. Les indicateurs de qualité sont des mesures objectives et quantifiables utilisées pour suivre les performances d'un

organisme de santé et identifier les domaines à améliorer. Voici quelques points clés concernant l'utilisation des indicateurs de qualité des soins en milieu hospitalier<sup>6</sup> :

### **2.1.1 Évaluation des performances**

Les indicateurs de qualité des soins sont utilisés pour évaluer les performances d'un hôpital et mesurer sa conformité aux normes et lignes directrices de qualité établies. Ils peuvent identifier les forces et les faiblesses de l'institution et comparer ses résultats avec ceux d'autres institutions similaires.

### **2.1.2 Mesure des résultats cliniques**

Les indicateurs de qualité des soins peuvent mesurer les résultats cliniques pour évaluer l'efficacité des traitements et des interventions. Par exemple, les indicateurs de taux de mortalité, de complications postopératoires, de réadmissions ou de satisfaction des patients peuvent fournir des informations sur la qualité des soins fournis.

### **2.1.3 Suivi des processus de soins**

Les indicateurs de qualité permettent également de surveiller les processus de soins pour s'assurer qu'ils sont conformes aux pratiques recommandées et aux protocoles cliniques. Par exemple, les indicateurs peuvent mesurer la conformité aux protocoles d'hygiène des mains, aux procédures de contrôle des infections ou aux pratiques de prescription appropriée des médicaments.

### **2.1.4 Amélioration continue**

Les indicateurs de qualité des soins aident à identifier les domaines où des améliorations sont nécessaires et fournissent des informations pour orienter les actions d'amélioration continue. En identifiant les lacunes et en suivant les performances au fil du temps, les hôpitaux peuvent mettre en place des stratégies d'amélioration ciblées et mesurer l'efficacité de ces actions.

### **2.1.5 Transparence et responsabilité :**

L'utilisation d'indicateurs de qualité des soins favorise la transparence et la responsabilité dans le secteur de la santé. Les résultats des indicateurs peuvent être communiqués aux patients, aux professionnels de santé, aux gestionnaires hospitaliers et aux

---

<sup>6</sup> FOCUS sur les indicateurs de qualité - KCE. (2023). récupéré Septembre 23, 2023, depuis [kce.fgov.be](http://kce.fgov.be)

organismes de régulation pour assurer la responsabilité des prestataires de soins et favoriser la confiance du public.

Il est important de noter que le choix des indicateurs de qualité doit être basé sur des critères valides et fiables, et doit être adapté aux spécificités de chaque établissement de santé. Les indicateurs de qualité peuvent varier en fonction des pays, des politiques de santé et des objectifs spécifiques de chaque établissement.

## **2.2 Les différents types d'indicateurs de qualité des soins : structurels, processus et résultats**

Les indicateurs de qualité des soins peuvent être regroupés en trois catégories principales : les indicateurs de structure, les indicateurs de processus et les indicateurs de résultats. Voici une explication de chacun de ces types d'indicateurs<sup>7</sup> :

### **2.2.1. Indicateurs de structure :**

Les indicateurs de structure évaluent les caractéristiques organisationnelles et matérielles d'un établissement de santé qui sont considérées comme des prérequis pour la prestation de soins de qualité. Cela peut inclure la disponibilité des ressources humaines qualifiées, l'infrastructure et les équipements médicaux appropriés, les politiques et les procédures de gestion des risques, ainsi que les certifications et les accréditations.

### **2.2.2. Indicateurs de processus :**

Les indicateurs de processus mesurent les actions et les étapes spécifiques de la prestation des soins. Ils évaluent si les pratiques cliniques et les procédures sont conformes aux normes de qualité et aux recommandations basées sur des preuves. Par exemple, cela peut inclure la conformité aux protocoles de prévention des infections, l'utilisation appropriée des médicaments, la réalisation des examens diagnostiques dans les délais recommandés, la documentation adéquate des soins, etc.

### **2.2.3. Indicateurs de résultats :**

Les indicateurs de résultats évaluent les conséquences des soins prodigués sur la santé des patients, ainsi que leurs expériences et leur satisfaction. Ils mesurent les résultats cliniques, tels que le taux de mortalité, le taux de complications, le taux de réadmissions, la qualité de vie des patients, etc. Les indicateurs de résultats peuvent

---

<sup>7</sup> Comprendre les indicateurs. (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

également inclure des mesures de satisfaction des patients, telles que les enquêtes de satisfaction ou les évaluations des expériences des patients.

Il est important de noter que ces différents types d'indicateurs sont complémentaires et se renforcent mutuellement dans l'évaluation globale de la qualité des soins. Les indicateurs de structure fournissent des informations sur les capacités et les ressources de l'établissement, les indicateurs de processus évaluent la mise en œuvre des pratiques cliniques recommandées, et les indicateurs de résultats mesurent les effets des soins sur les patients.

Il convient également de mentionner que les indicateurs de qualité des soins peuvent varier en fonction du contexte, des objectifs et des politiques de santé spécifiques à chaque pays ou établissement. Les organismes de régulation, les agences de santé et les organismes de recherche développent souvent des listes d'indicateurs spécifiques adaptés à leurs besoins et à leurs priorités

### **2.3. Avantages et limites de l'utilisation des indicateurs de qualité des soins :**

L'utilisation des indicateurs de qualité des soins présente plusieurs avantages, mais elle comporte également certaines limites. Voici une présentation des avantages et des limites associés à l'utilisation des indicateurs de qualité des soins<sup>8</sup> :

- **Avantage**

- 1) Évaluation objective**

Les indicateurs de qualité des soins permettent une évaluation objective des performances des établissements de santé. Ils fournissent des données quantifiables et mesurables pour évaluer la conformité aux normes de qualité et aux critères établis.

- 2) Surveillance et amélioration**

Les indicateurs de qualité des soins facilitent la surveillance continue de la prestation des soins et permettent d'identifier les domaines où des améliorations sont nécessaires. Ils aident les établissements de santé à mettre en œuvre des actions d'amélioration continue ciblées et à mesurer l'impact de ces actions.

- 3) Comparaisons et benchmarking**

---

<sup>8</sup> Comprendre les indicateurs. (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Les indicateurs de qualité des soins permettent de comparer les performances des établissements de santé entre eux, favorisant ainsi le benchmarking et l'échange de bonnes pratiques. Cela peut stimuler la compétition positive et encourager les établissements à améliorer leur qualité de soins.

#### **4) Transparence et responsabilité :**

L'utilisation d'indicateurs de qualité des soins favorise la transparence dans le système de santé. Les résultats des indicateurs peuvent être communiqués au public, aux patients et aux parties prenantes, ce qui renforce la responsabilité des prestataires de soins et encourage l'amélioration continue.

- **Limites**

##### **1. Simplification de la complexité des soins**

Les indicateurs de qualité des soins fournissent une vision simplifiée de la qualité des soins, ce qui peut ne pas refléter pleinement la complexité des situations cliniques. Ils peuvent ne pas prendre en compte tous les aspects pertinents et ne pas tenir compte des différences individuelles des patients.

##### **2. Biais de sélection**

Certains indicateurs de qualité des soins peuvent être sujets à des biais de sélection, ce qui signifie que les résultats peuvent être influencés par les caractéristiques des patients ou des établissements. Cela peut limiter la comparabilité entre les établissements et affecter l'interprétation des résultats.

##### **3. Charge administrative**

La collecte et le suivi des indicateurs de qualité des soins peuvent entraîner une charge administrative importante pour les établissements de santé. La collecte de données peut nécessiter du temps et des ressources, ce qui peut détourner l'attention des soins directs aux patients.

##### **4. Mesure de résultats à court terme**

Certains indicateurs de qualité des soins se concentrent sur des résultats à court terme, tels que les taux de réadmission ou les taux de complications. Cela peut ne pas refléter pleinement l'efficacité des soins à long terme ou les résultats liés à la qualité de vie des patients.

## **5. Limitations des données disponibles**

Les indicateurs de qualité des soins sont souvent basés sur les données disponibles, telles que les dossiers médicaux et les registres. Cela peut limiter la fiabilité et la validité des indicateurs, en particulier si les données sont incomplètes ou inexactes.

Il est important de prendre en compte ces avantages et ces limites lors de l'utilisation des indicateurs de qualité des soins.

### **2.4 Exemple d'indicateurs de qualité des soins en milieu hospitalier**

Quelques exemples courants d'indicateurs de qualité des soins en milieu hospitalier<sup>9</sup> :

#### **2.4.1. Taux d'infections nosocomiales**

Cet indicateur mesure le nombre d'infections contractées par les patients pendant leur séjour à l'hôpital. Il peut inclure des infections associées aux cathéters, aux voies respiratoires, aux plaies chirurgicales, etc.

#### **2.4.2. Taux de réadmission**

Cet indicateur évalue le pourcentage de patients qui sont réadmis à l'hôpital dans un délai spécifique après avoir été traités pour une condition particulière. Il peut être utilisé pour évaluer l'efficacité des soins de transition et la qualité des soins post-hospitaliers.

#### **2.4.3. Taux de complications postopératoires**

Cet indicateur mesure le pourcentage de patients qui présentent des complications après une intervention chirurgicale, telles que des infections, des saignements excessifs, des caillots sanguins, etc. Il peut refléter la sécurité et la qualité des soins chirurgicaux.

#### **2.4.4. Conformité aux protocoles de prévention des infections :**

Cet indicateur mesure le pourcentage de patients pour lesquels les protocoles de prévention des infections, tels que le lavage des mains, sont correctement suivis par le personnel soignant.

---

<sup>9</sup> Perception des patients vis-à-vis de la qualité des soins à l' .... (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9744126/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9744126/)

#### **2.4.5. Délai d'attente pour les soins d'urgence :**

Cet indicateur évalue le temps d'attente moyen pour recevoir des soins d'urgence à l'hôpital. Il peut refléter l'accessibilité et la réactivité des services d'urgence.

#### **2.4.6. Taux de vaccination**

Indicateur mesure le pourcentage de patients admissibles qui reçoivent les vaccinations recommandées, telles que la vaccination contre la grippe ou le vaccin antipneumococcique.

#### **2.4.7. Taux de satisfaction des patients**

Cet indicateur évalue la satisfaction des patients à l'égard des soins reçus à l'hôpital, généralement mesurée par des enquêtes de satisfaction ou des évaluations des expériences des patients.

#### **2.4.8. Taux de mortalité**

Cet indicateur mesure le nombre de décès survenus dans l'hôpital, souvent ajusté en fonction de la gravité des patients pour permettre une comparaison équitable entre les établissements.

#### **2.4.9. Taux d'utilisation des protocoles de gestion de la douleur :**

Cet indicateur évalue le pourcentage de patients qui reçoivent une gestion adéquate de la douleur conformément aux protocoles et aux lignes directrices cliniques.

#### **2.4.10. Taux de respect de la confidentialité des informations médicales :**

Cet indicateur mesure le respect de la confidentialité des informations médicales des patients, y compris la protection des données personnelles et l'accès restreint aux dossiers médicaux.

### **SECTION 3 : Les enjeux de la qualité des soins en milieu hospitalier**

#### **3.1 Les enjeux de la qualité des soins pour les patients et leurs proches**

La qualité des soins revêt une grande importance pour les patients et leurs proches, car elle a un impact direct sur leur expérience, leur sécurité et leurs résultats de santé. Voici quelques enjeux majeurs de la qualité des soins pour les patients et leurs proches<sup>10</sup> :

---

<sup>10</sup> Améliorer la pertinence des soins : un enjeu majeur pour .... (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.senat.fr/rap/r16-668/r16-668\\_mono.html](http://www.senat.fr/rap/r16-668/r16-668_mono.html)

### **3.1.1. Sécurité des patients**

La qualité des soins est étroitement liée à la sécurité des patients. Les patients doivent recevoir des soins sûrs, exempts d'erreurs médicales, de complications évitables et d'infections nosocomiales. Une mauvaise qualité des soins peut entraîner des conséquences graves pour la santé des patients, voire mettre leur vie en danger.

### **3.1.2. Efficacité des traitements**

Les patients s'attendent à ce que les traitements et les interventions médicales qu'ils reçoivent soient efficaces et fondés sur des preuves scientifiques. La qualité des soins implique d'utiliser les meilleures pratiques cliniques, de suivre les protocoles de traitement appropriés et de garantir l'efficacité des interventions pour améliorer la santé des patients.

### **3.1.3. Continuité des soins**

La qualité des soins implique une coordination efficace entre les différents professionnels de santé et les différents niveaux de soins. Les patients doivent bénéficier d'une transition fluide entre les différents services, spécialités et établissements de santé. Une mauvaise coordination peut entraîner des erreurs de communication, des duplications de tests, des retards dans les soins et une confusion pour les patients.

### **3.1.4. Respect de la dignité et des droits des patients**

Les patients doivent être traités avec dignité, respect et équité. La qualité des soins implique de prendre en compte les besoins individuels des patients, de respecter leur autonomie et de protéger leur confidentialité. Les patients doivent également être informés de manière appropriée sur leur état de santé, les options de traitement disponibles et être impliqués dans les décisions concernant leurs soins.

### **3.1.5. Expérience et satisfaction des patients**

La qualité des soins influence directement l'expérience et la satisfaction des patients. Des soins de haute qualité sont souvent associés à une meilleure expérience, à une plus grande satisfaction des patients et à une confiance accrue dans le système de santé. Cela comprend des interactions positives avec le personnel soignant, des temps d'attente raisonnables, des informations claires, un environnement propre et accueillant, et une prise en charge globale des besoins des patients.

### **3.1.6. Accès aux soins**

La qualité des soins est également liée à l'accessibilité et à l'équité des soins. Les patients doivent avoir accès à des services de santé de qualité, indépendamment de leur origine, de leur situation économique, de leur genre ou de leur situation géographique. Une mauvaise qualité des soins peut contribuer aux disparités de santé et à l'inefficacité des systèmes de santé.

Il est crucial de reconnaître et de répondre à ces enjeux pour garantir une qualité des soins optimale et une expérience positive pour les patients et leurs proches. Les efforts visant à améliorer la qualité des soins doivent prendre en compte ces préoccupations et intégrer la voix des patients dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques et des pratiques de santé.

## **3.2 Les enjeux de la qualité des soins pour les professionnels de santé**

La qualité des soins est également d'une grande importance pour les professionnels de santé. Voici quelques-uns des enjeux clés de la qualité des soins pour les professionnels de santé :

### **3.2.1 Satisfaction professionnelle**

Les professionnels de santé sont motivés par la fourniture de soins de haute qualité et l'amélioration des résultats de santé de leurs patients. Lorsqu'ils sont en mesure de fournir des soins efficaces, sûrs et basés sur des preuves, cela contribue à leur satisfaction professionnelle et à leur sentiment d'accomplissement.

### **3.2.2 Responsabilité et réputation professionnelle**

Les professionnels de santé sont tenus responsables de la qualité des soins qu'ils fournissent. Une mauvaise qualité des soins peut avoir un impact sur leur réputation professionnelle, leur crédibilité et leur confiance dans leur pratique. En offrant des soins de haute qualité, ils peuvent préserver leur réputation et renforcer la confiance des patients et de leurs pairs.

### **3.2.3 Développement professionnel continu**

La qualité des soins est étroitement liée au développement professionnel continu des professionnels de santé. Pour maintenir et améliorer la qualité des soins, les professionnels de santé doivent se tenir informés des dernières avancées scientifiques, des nouvelles pratiques cliniques et des innovations dans leur domaine. Cela nécessite une

formation continue, la participation à des programmes d'éducation médicale continue et l'adoption de pratiques fondées sur des preuves.

### **3.2.4 Collaboration interprofessionnelle**

La qualité des soins dépend souvent de la collaboration et de la communication efficace entre les différents professionnels de santé. Les enjeux de qualité des soins encouragent les professionnels à travailler en équipe, à partager des informations, à coordonner les soins et à prendre des décisions conjointes pour assurer une approche holistique et complète du traitement des patients.

### **3.2.5 Équilibre entre charge de travail et qualité des soins**

Un enjeu important pour les professionnels de santé est de trouver un équilibre entre une charge de travail soutenable et la fourniture de soins de qualité. Des conditions de travail stressantes, une charge excessive ou des contraintes de temps peuvent compromettre la qualité des soins. Il est donc essentiel de mettre en place des politiques et des ressources adéquates pour soutenir les professionnels de santé dans leur pratique quotidienne.

### **3.2.6 Réduction des risques et amélioration des résultats**

Les professionnels de santé sont investis dans la réduction des risques pour leurs patients et l'amélioration des résultats de santé. En fournissant des soins de haute qualité, ils contribuent à minimiser les erreurs médicales, les complications évitables et les réadmissions hospitalières, ce qui entraîne des résultats de santé plus favorables pour les patients.

Il est essentiel de reconnaître les enjeux de qualité des soins pour les professionnels de santé et de les soutenir dans leurs efforts pour fournir des soins de haute qualité. Cela comprend la promotion de l'apprentissage continu, la mise en place de politiques et de ressources favorables à la qualité des soins, et la reconnaissance du rôle crucial des professionnels de santé dans l'amélioration des résultats de santé des patients.

## **3.3 Les enjeux de la qualité des soins pour les établissements de santé**

Les enjeux de la qualité des soins pour les établissements de santé sont multiples et jouent un rôle crucial dans leur fonctionnement et leur réussite. Voici quelques-uns de ces enjeux<sup>11</sup> :

---

<sup>11</sup> Ruitton-Teamot, I., & Maury, C. (2018). Qualité des soins et santé mentale : enjeux et perspectives pour les professionnels de santé. *L'Encéphale*, 44(2), 168-173

### **3.3.1. Réputation et image de marque**

La qualité des soins a un impact direct sur la réputation et l'image de marque d'un établissement de santé. Les patients recherchent des établissements reconnus pour fournir des soins de haute qualité. Une mauvaise qualité des soins peut nuire à la réputation de l'établissement, tandis qu'une qualité élevée peut renforcer sa crédibilité et attirer davantage de patients.

### **3.3.2. Satisfaction des patients**

La qualité des soins influe sur la satisfaction des patients. Les patients sont plus susceptibles d'être satisfaits si leurs besoins sont pleinement pris en compte, s'ils reçoivent des soins efficaces et sûrs, s'ils sont traités avec respect et si leur expérience globale est positive. Une satisfaction élevée des patients contribue à fidéliser la clientèle et à attirer de nouveaux patients par le biais de recommandations positives.

### **3.3.3 Responsabilité légale**

Les établissements de santé sont légalement tenus de fournir des soins de qualité et de respecter les normes et les réglementations en vigueur. Une mauvaise qualité des soins peut entraîner des poursuites judiciaires, des réclamations d'indemnisation et des sanctions légales. Il est donc essentiel pour les établissements de santé de mettre en place des systèmes et des processus visant à garantir la qualité des soins et à se conformer aux exigences légales.

### **3.3.4 Rentabilité financière**

La qualité des soins peut également avoir un impact financier sur les établissements de santé. Des soins de haute qualité peuvent conduire à une utilisation plus efficace des ressources, à une réduction des coûts liés aux erreurs médicales et aux complications évitables, et à une meilleure gestion des hospitalisations et des réadmissions. Cela peut contribuer à une meilleure rentabilité financière pour l'établissement.

### **3.3.5 Recrutement et rétention du personnel**

La qualité des soins joue un rôle important dans le recrutement et la rétention du personnel médical et infirmier qualifié. Les professionnels de la santé sont attirés par les établissements qui valorisent la qualité des soins et offrent un environnement propice à la pratique de qualité. Un établissement de santé qui se distingue par la qualité des soins peut

attirer et retenir les meilleurs talents, ce qui contribue à l'amélioration continue de la qualité des soins.

### **3.3.6 Collaboration interprofessionnelle**

La qualité des soins nécessite une collaboration étroite entre les différents professionnels de santé au sein d'un établissement. Une communication efficace, une coordination des soins et une culture de collaboration sont essentielles pour garantir la qualité des soins. Les établissements de santé doivent encourager et faciliter la collaboration interprofessionnelle pour optimiser la qualité des soins fournis.

## **3.4 Les enjeux de la qualité des soins pour le système de santé dans son ensemble**

La qualité des soins revêt une importance cruciale pour le système de santé dans son ensemble. Voici quelques-uns des enjeux clés de la qualité des soins pour le système de santé<sup>12</sup> :

### **3.4.1 Amélioration de la santé de la population**

La qualité des soins est étroitement liée à l'amélioration de la santé de la population. Des soins de haute qualité contribuent à prévenir les maladies, à diagnostiquer et traiter les conditions médicales de manière efficace, et à favoriser des résultats de santé optimaux pour les individus et les communautés. En mettant l'accent sur la qualité des soins, le système de santé peut contribuer à réduire les taux de morbidité et de mortalité.

### **3.4.2 Utilisation efficace des ressources :**

La qualité des soins est également liée à une utilisation efficace des ressources de santé limitées. En offrant des soins basés sur des preuves, en évitant les soins inutiles et en optimisant l'utilisation des ressources disponibles, le système de santé peut améliorer l'efficacité et la durabilité de la prestation des soins. Cela permet d'optimiser les résultats de santé pour un investissement donné.

### **3.4.3 Coûts de santé**

La qualité des soins peut influencer les coûts de santé. Des soins de mauvaise qualité peuvent entraîner des complications évitables, des hospitalisations prolongées et des réadmissions, ce qui entraîne des coûts supplémentaires pour le système de santé. En

---

<sup>12</sup>Lutter contre le gaspillage dans les systèmes de santé. (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.oecd.org](http://www.oecd.org)

revanche, des soins de haute qualité peuvent réduire les coûts associés aux erreurs médicales et aux complications, ainsi qu'améliorer l'efficacité des traitements et des interventions.

#### **3.4.4 Accès équitable aux soins**

La qualité des soins est un enjeu majeur pour assurer un accès équitable aux services de santé. Des disparités en matière de qualité des soins peuvent exister entre les populations, les régions ou les groupes socio-économiques. Le système de santé doit veiller à ce que tous les individus aient accès à des soins de qualité, indépendamment de leur situation socio-économique, de leur lieu de résidence ou de leur statut démographique.

#### **3.4.5 Confiance du public**

La qualité des soins est essentielle pour maintenir la confiance du public dans le système de santé. Lorsque les patients ont confiance en la qualité des soins qui leur sont prodigués, ils sont plus susceptibles de rechercher des soins de manière précoce, de suivre les recommandations médicales et d'adhérer aux traitements prescrits. Une confiance accrue contribue à renforcer l'engagement du public envers le système de santé dans son ensemble.

#### **3.4.6 Amélioration continue**

La qualité des soins nécessite une culture d'amélioration continue au sein du système de santé. Il est important de collecter des données sur la qualité, de surveiller les performances, de mettre en œuvre des initiatives d'amélioration et de diffuser les meilleures pratiques. L'amélioration continue de la qualité des soins permet d'optimiser les résultats de santé, d'identifier les domaines d'amélioration et d'adapter les pratiques en fonction des besoins changeants de la population.

## **Conclusion du chapitre**

Nous concluons le chapitre par une exploration approfondie des concepts de base de la qualité des soins en milieu hospitalier. Nous introduisons d'abord ce concept important et expliquons sa pertinence dans le domaine de la santé. Il est indéniable que la qualité des soins est au cœur des préoccupations de tous les acteurs du secteur de la santé, qu'il s'agisse des patients, des professionnels de santé, des établissements de santé ou du système de santé dans son ensemble.

Nous définissons ensuite la qualité des soins et examinons ses différents aspects, en insistant notamment sur les dimensions qui la constituent. Cette exploration permet de mettre en évidence la complexité et la multi dimensionnalité de ce concept fondamental.

Dans la deuxième partie, nous discutons de l'utilisation d'indicateurs de qualité des soins hospitaliers. Nous distinguons différents types d'indicateurs, à savoir les indicateurs structurels, les indicateurs de processus et les indicateurs de résultats. Cette section souligne l'importance de mesurer et de surveiller la qualité des soins pour améliorer la pratique clinique et garantir des résultats positifs pour les patients. Nous examinons également les avantages et les limites de l'utilisation de ces mesures et fournissons des exemples spécifiques pour illustrer leur utilité.

Enfin, la troisième partie met en lumière les enjeux de la qualité des soins dans les hôpitaux, que ce soit du point de vue des patients, des professionnels de santé, des établissements de santé ou du système de santé dans son ensemble. La recherche de la qualité des soins est un objectif commun à tous, et sa réalisation nécessite une collaboration étroite entre les différents acteurs.

En somme, la qualité des soins en milieu hospitalier est un sujet d'une grande importance, dont la compréhension est essentielle pour tous ceux qui sont impliqués dans le secteur de la santé. Ce chapitre nous a permis de jeter les bases pour une exploration plus approfondie des aspects spécifiques de la qualité des soins, qui seront abordés dans les sections suivantes de ce mémoire.

En conclusion, la qualité des soins à l'hôpital est un sujet très important et sa compréhension est cruciale pour tous les acteurs du secteur de la santé. Ce chapitre ouvre la voie à une exploration plus approfondie d'aspects spécifiques de la qualité des soins, qui seront abordés dans les sections suivantes de ce document.

---



---

**CHAPITRE 2 : La satisfaction des patients en milieu  
hospitalier**

---



---

## **Introduction au chapitre**

Pendant de nombreuses années, l'expérience vécue par le patient a été reléguée au second plan dans le domaine des soins de santé, englobant des aspects tels que l'accueil, la santé mentale, la qualité des services, l'intégration et la satisfaction. Historiquement, les fournisseurs de soins de santé ont perçu la prestation de soins comme de simples transactions, en grande partie en raison de la limitation des choix de prestataires pour les patients. Toutefois, avec l'évolution des temps, les patients, mieux informés, disposent désormais de davantage d'options et jouent un rôle actif dans leur éducation en matière de santé, ainsi que dans la planification et la prise de décisions les concernant.

En dépit des récentes réglementations et lois gouvernementales visant à mettre en avant la satisfaction des patients, les professionnels de la santé qui aspirent à la réussite doivent désormais considérer la satisfaction du patient comme un élément essentiel au sein de l'industrie médicale.

Aujourd'hui, les établissements hospitaliers ont embrassé la mission de satisfaire les patients sous toutes ses facettes. Cette transformation profonde s'étend à chaque aspect de leur fonctionnement, démontrant leur engagement inébranlable envers le bien-être et le confort des patients.

## **Section 1 : généralités sur la satisfaction des patients**

La satisfaction des patients se réfère à la mesure dans laquelle les patients sont satisfaits de leurs expériences en matière de soins de santé. Elle peut être influencée par divers facteurs.

Dans cette section, nous commencerons par fournir une définition claire de la satisfaction des patients. Ensuite, nous explorerons l'importance fondamentale de la satisfaction des patients dans le domaine des soins de santé. Enfin, nous examinerons en détail l'impact significatif de la satisfaction des patients sur la qualité des soins prodigués ainsi que sur le bien-être général des patients eux-mêmes.

### **1.1 Définition degré et caractéristiques de la satisfaction des patients**

#### **1.1.1 Les définitions**

Avant d'explorer la satisfaction des patients, il est important d'aborder la notion générale de satisfaction. Une fois cela fait, nous pourrions ensuite discuter spécifiquement de la satisfaction des patients.

##### **1.1.1.1. La satisfaction**

Pour ISO 9000, la satisfaction peut se définir comme « l'opinion du client sur le niveau de réponse d'une transaction à ses besoins et attentes. »<sup>13</sup>

La satisfaction est parfois perçue comme une émotion, parfois comme une appréciation rationnelle. Dans tous les cas, elle est fonction d'une différence. Trois situations peuvent apparaître : soit les performances sont en deçà des attentes (mécontentement), soit à leur niveau (satisfaction) soit alors au-delà (enthousiasme).<sup>14</sup>

La satisfaction est un sentiment de contentement ou d'accomplissement que l'on ressent lorsque nos attentes, besoins ou désirs sont comblés. C'est un état émotionnel positif lié à l'évaluation favorable d'une situation, d'une expérience ou d'un résultat.

---

<sup>13</sup>Selon la norme ISO 9000 : 2005, un processus de mesure signifie un « ensemble d'opérations permettant déterminer la valeur d'une grandeur »

<sup>14</sup>MONIN (J), « La satisfaction qualité dans les services, outil de performance et d'orientation client », édition AFNOR, Paris, 2001, p 108

### **1.1.1.2. La satisfaction des patients**

Selon STAMPS (1984), «La satisfaction des patients est considérée comme une perception subjective qui reflète les préférences et les attentes personnelles des patients ». <sup>15</sup>

La satisfaction des patients peut être définie comme le degré auquel les patients évaluent positivement leur expérience globale de soins de santé, en tenant compte de facteurs tels que la qualité des traitements, la communication avec les professionnels de la santé et la convivialité de l'établissement médical.

Une autre perspective définit la satisfaction des patients comme le degré de correspondance entre les attentes préalables des patients concernant les soins médicaux et leur évaluation rétrospective des soins réellement reçus. Plus la réalité des soins répondent aux attentes, plus la satisfaction n'est élevée.

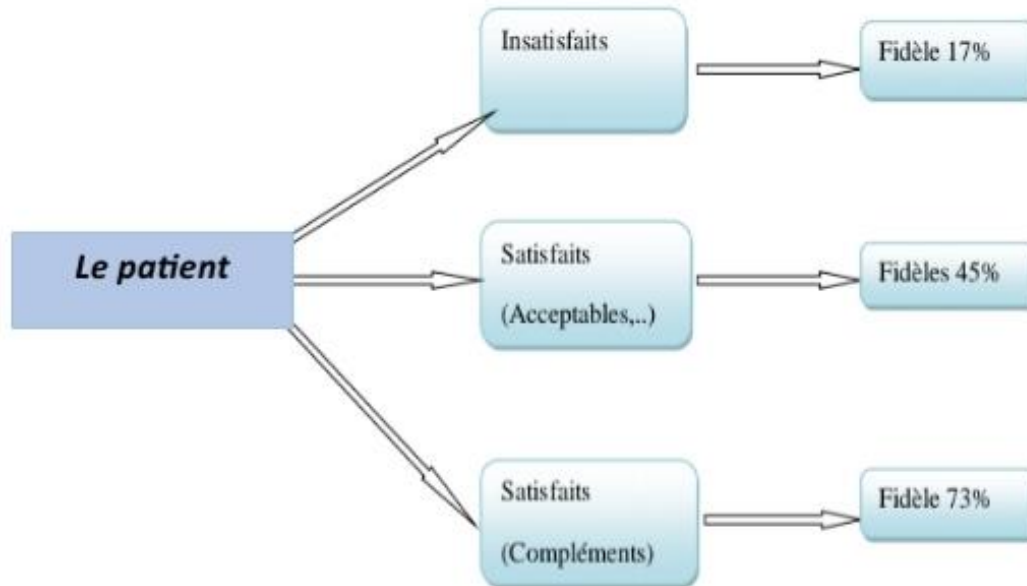
Satisfaction des patients est une absence de désagrément Une approche plus pragmatique peut définir la satisfaction des patients comme l'absence de désagrément ou de problèmes significatifs lors de leur interaction avec le système de soins de santé. Cette définition met l'accent sur la minimisation des contraintes et des inconvénients pour les patients.

Satisfaction des patients considère comme fidélité et répétition. Cette définition considère la satisfaction des patients comme un état où ils sont suffisamment satisfaits pour être fidèles à un fournisseur de soins de santé spécifique. Cela implique non seulement une évaluation positive, mais également une disposition à revenir pour des traitements futurs et à recommander les services à d'autres.

---

<sup>15</sup>Raymond GREBIER ; « la qualité des soins sous l'angle de la satisfaction des patients » ; université de Montréal ; Canada ; PDF ; P, 04-05

Figure N° 02 : la relation entre la satisfaction des patients et la fidélité



Source : TARP, 1986 dans le marketing et stratégies des services, p 86

Ce schéma illustre comment le niveau de fidélité des patients varie en fonction de leur degré de satisfaction. En effet, seule une satisfaction totale engendre la fidélité des patients, tandis que l'insatisfaction ou même l'indifférence envers l'évaluation d'un service conduit à des niveaux élevés d'infidélité.

Ce schéma confirme la relation entre la satisfaction des patients et leur fidélité. Il montre que lorsque les patients sont complètement satisfaits, leur niveau de fidélité est élevé. En revanche, une évaluation insatisfaisante ou indifférente envers le service conduit à une baisse notable de la fidélité des patients. Cela renforce notre définition de la manière dont la satisfaction influence directement la fidélité des patients.

Ces définitions reflètent différentes perspectives sur la satisfaction des patients, mettant en évidence son aspect émotionnel, son rapport aux attentes, sa relation avec la fidélité et son lien avec l'absence de désagrément.

### **1.1.2 Les trois degrés de satisfaction selon Côté (1996)**

Côté explique que la satisfaction des patients repose sur trois éléments clés :<sup>16</sup>

- La capacité du service à répondre aux attentes fondamentales du patient, correspondant à un niveau de qualité minimale comprenant les aspects de base tels que les soins, la sécurité, la propreté, etc.
- La capacité du service à répondre aux attentes et besoins exprimés par le patient, constituant le niveau de qualité espéré.
- La capacité du service à surpasser les attentes du patient en mettant en œuvre des activités visant à offrir un niveau de qualité supérieur, et ainsi séduire les patients jusqu'à un certain degré.

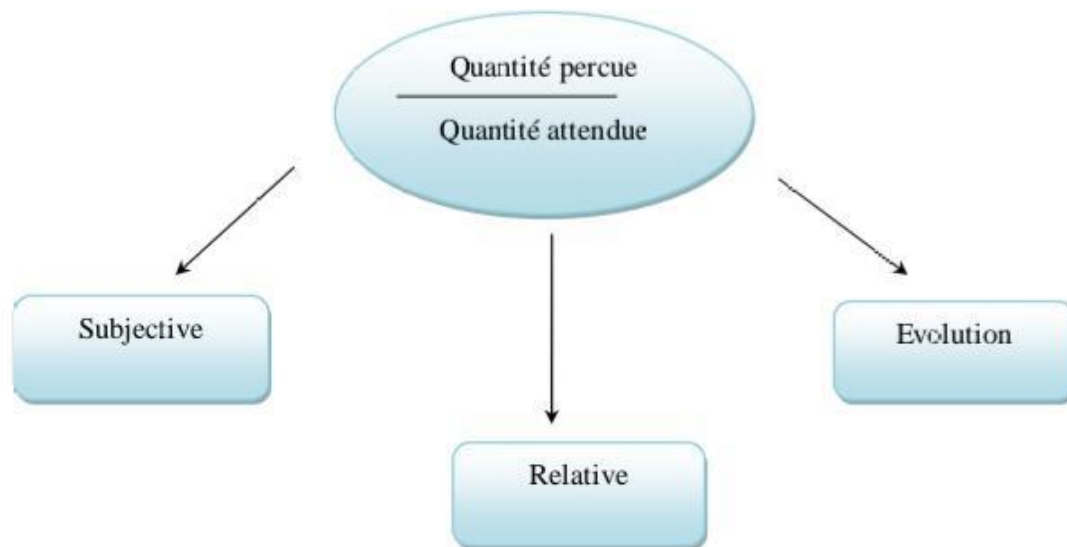
### **1.1.3 Les trois caractéristiques majeures de la satisfaction des patients**

La manière dont un patient évalue un produit ou un service médical repose sur une série de critères spécifiques. Il est donc important d'analyser comment se forme son jugement en fonction de chaque critère. Trois caractéristiques clés de la satisfaction des patients sont la subjectivité, la relativité et enfin l'évolutivité. Cette dynamique est illustrée dans le schéma ci-dessous

---

<sup>16</sup>GREBIER ®, « La qualité des soins sous l'angle de la satisfaction des patients », Université Montréal, Canada, PDF, p 6.

Figure N° 03: Les trois caractéristiques de la satisfaction des patients



**La source :** RAY (D), « mesurer et développer la satisfaction client », 3<sup>ème</sup> édition, édition d'Organisation, Paris, 2002, p.24.

➤ **Subjectivité**

La satisfaction des patients dépend en grande partie de leur perception des services de santé reçus, plutôt que d'une réalité objective. Ce qui compte davantage, c'est comment ils perçoivent la qualité des soins et des interactions avec les professionnels de la santé.

➤ **Relativité**

La satisfaction des patients peut varier en fonction de leurs attentes individuelles. Comme on dit, ce ne sont pas nécessairement les traitements les plus avancés qui suscitent la plus grande satisfaction, mais plutôt ceux qui répondent le mieux aux attentes spécifiques des patients.

➤ **L'évolutivité**

La satisfaction évolue avec le temps à deux niveaux différents, en fonction à la fois des attentes et des normes, et du cycle d'utilisation des produits.

- **L'évolution des attentes et des normes :**

Les patients définissent leurs attentes en fonction de l'état actuel des normes médicales. Cependant, comme la concurrence pousse les fournisseurs à améliorer leurs performances pour gagner en préférence, les normes de soins continuent de progresser. Cette course constante élève le niveau moyen des normes et, par conséquent, les attentes des patients. Lorsque les attentes du marché évoluent plus rapidement que les performances médicales, le taux de satisfaction peut diminuer, ce qui peut entraîner une perte de confiance des patients et potentiellement une diminution de la part de marché de l'établissement de santé.

- **L'évolution pendant le cycle de vie et l'utilisation du produit/service :**

En ce qui concerne la mesure de la satisfaction des patients, le moment le plus crucial se situe lors de l'utilisation du produit ou du service médical, juste avant la prochaine consultation ou intervention. Une satisfaction positive à ce moment précis est essentielle, bien qu'elle ne soit pas suffisante en soi pour garantir la fidélité du patient et sa satisfaction continue.

## **1.2 L'importance de la satisfaction des patients**

La satisfaction des patients joue un rôle crucial sur Trois niveaux.<sup>17</sup>

- Niveau individuel,
- Niveau des établissements de santé,
- A l'échelle du système de santé.

### **1.2.1 Pour le patient lui même**

La satisfaction des patients joue un rôle crucial dans leur expérience de soins de santé. Lorsqu'un patient a une expérience positive, cela engendre un sentiment de confort, de confiance et de sécurité. Cette confiance dans les soins reçus peut réduire l'anxiété et le stress, des facteurs qui peuvent avoir un impact négatif sur la santé globale.<sup>18</sup>

Lorsqu'un patient est satisfait de ses soins, il est plus enclin à suivre les recommandations médicales, à prendre les médicaments prescrits et à suivre les conseils du

---

<sup>17</sup>Donabedian A., "Qualityassessment and assurance: unity of purpose, diversity of means", Inquiry, Vol. 25, spring, 1988, p. 173.

<sup>18</sup>JihaneSebai, (2021), « De l'expérience à la satisfaction patients: force d'amélioration en France », *Vie & sciences de l'entreprise*, 137-158 page 23.

professionnel de santé. Ceci peut mener à une meilleure gestion des conditions médicales, à une guérison plus rapide et à une amélioration générale de la qualité de vie. L'effet placebo peut également jouer un rôle, où le simple fait de se sentir pris en charge et écouté peut contribuer à des résultats positifs.

De plus, une expérience positive peut renforcer la relation entre le patient et le personnel médical, ce qui peut encourager une communication ouverte et honnête. Cela permet au patient de poser des questions, d'exprimer ses préoccupations et de participer activement à son propre plan de traitement. En fin de compte, la satisfaction du patient se traduit souvent par une meilleure adhésion aux soins recommandés et à un meilleur suivi médical, ce qui peut avoir un impact significatif sur sa santé à long terme.

### **1.2.2. Sur le milieu hospitalier**

En effet, la satisfaction des patients exerce un impact significatif sur le milieu hospitalier. Lorsque les patients sont satisfaits de leur expérience de soins, plusieurs répercussions positives se manifestent au sein de l'établissement de santé.

Tout d'abord, une satisfaction élevée des patients contribue à la réputation de l'hôpital. Les patients satisfaits sont plus enclins à partager leurs expériences positives avec leur entourage, ce qui se traduit souvent par des recommandations verbales et par le biais des médias sociaux. Ces retours positifs attirent l'attention d'un plus grand nombre de personnes à la recherche de soins médicaux de qualité, augmentant ainsi la notoriété de l'hôpital et sa visibilité dans la communauté.

En outre, une satisfaction élevée des patients favorise la fidélité à l'établissement de santé. Les patients qui ont eu une expérience positive sont plus enclins à revenir pour des traitements futurs, qu'il s'agisse de soins continus, de consultations de suivi ou d'autres besoins médicaux. Cette fidélité à long terme peut contribuer à la stabilité financière de l'hôpital, en garantissant un flux constant de patients et en réduisant les coûts liés à l'acquisition de nouveaux patients.

Pour maintenir cette satisfaction, les établissements de santé sont incités à constamment améliorer leurs services et la qualité des soins. Ils investissent dans la formation du personnel médical et administratif, dans l'adoption de technologies médicales de pointe et dans la mise en œuvre de protocoles de soins optimisés. Cela crée un environnement de

guérison optimal où les patients se sentent pris en charge, écoutés et respectés, ce qui a un impact positif sur leur expérience globale.

Donc, la satisfaction des patients au sein d'un hôpital transcende la simple évaluation de l'expérience individuelle. Elle a le pouvoir de façonner la réputation de l'établissement, d'attirer de nouveaux patients grâce aux recommandations positives et de fidéliser ceux qui ont déjà été traités avec succès. Les hôpitaux sont motivés à investir dans l'amélioration continue de leurs services pour maintenir cette satisfaction et créer un environnement favorable à la guérison et au rétablissement.

### **1.2.3. Sur le système de la santé**

La satisfaction des patients exerce également une influence profonde sur l'ensemble du système de santé, allant au-delà de l'échelle individuelle ou hospitalière. Les retombées positives de la satisfaction des patients ont des implications considérables pour les politiques et les décisions prises au niveau du système de santé dans son ensemble.<sup>19</sup>

Lorsque les patients sont satisfaits de leurs soins, cela peut se traduire par un meilleur accès aux services de santé. Les patients satisfaits sont plus susceptibles de chercher des soins à un stade précoce, évitant ainsi des complications ultérieures qui pourraient nécessiter des traitements plus coûteux et plus intensifs. Cela permet de réduire la charge sur les établissements de santé et d'améliorer l'efficacité des soins.

Une satisfaction élevée des patients contribue également à une meilleure utilisation des ressources dans le système de santé. Les patients satisfaits sont plus enclins à suivre les recommandations médicales, à adhérer à leur traitement et à ne pas manquer de rendez-vous médicaux importants. Cela évite les gaspillages de ressources et permet une planification plus précise des services médicaux.

En outre, la satisfaction des patients peut jouer un rôle crucial dans la réduction des coûts à long terme du système de santé. Des patients satisfaits sont susceptibles de nécessiter moins d'interventions médicales d'urgence ou de complications coûteuses. Cela peut contribuer à freiner l'augmentation des dépenses de santé et à alléger le fardeau financier tant pour les patients que pour le système de santé dans son ensemble.

---

<sup>19</sup>Blandine LabbéPinlon, Cindy Lombart, Virginie Berger, Didier Louis (2023), « L'Éducation Thérapeutique en oncologie: mieux comprendre la satisfaction des patients envers leur expérience vécue » Institut de Socio-Économie des Entreprises et des Organisations (Écullly, Rhône). Recherches en Sciences de Gestion, 161-191, page 122.

Les données sur la satisfaction des patients peuvent servir de guide pour les réformes de santé et les initiatives visant à améliorer la qualité des soins et l'efficacité globale du système. Les gouvernements, les agences de régulation et les décideurs du secteur de la santé peuvent utiliser ces données pour identifier les domaines qui nécessitent des améliorations, allouer les ressources de manière plus stratégique et mettre en place des politiques qui répondent aux besoins et aux attentes des patients.<sup>20</sup>

En effet, la satisfaction des patients a le potentiel de transformer profondément la façon dont le système de santé fonctionne. Des patients satisfaits contribuent à une meilleure gestion des ressources, à une réduction des coûts à long terme et à une orientation des réformes de santé vers une amélioration continue de la qualité des soins et de l'efficacité globale du système.

**Tableau N° 01 : un résumé sur l'importance de la satisfaction des patients**

---

<sup>20</sup>HealthSpending, Access and out Comes: Trends in Industrialized Countries, HealthAffairs, vol. 18, no 3, 1999, page 690.

| <b>Le niveau</b>                  | <b>Son importance</b>   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Sur le patient</b>             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Confiance envers les soins reçus, réduisant le stress et l'anxiété.</li><li>• Encourage le suivi des recommandations médicales</li><li>• Favorisant une meilleure gestion des conditions de santé et une guérison plus rapide.</li><li>• Renforcent la relation patient-personnel médical, encourageant une communication ouverte et une participation active au traitement.</li></ul>  |
| <b>Sur le milieu hospitalier</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• La satisfaction des patients impacte l'hôpital positivement.</li><li>• Patients satisfaits partagent expériences, améliorant réputation via recommandations et médias sociaux.</li><li>• Satisfaction des patients favorise fidélité, assurant flux constant de patients et stabilité financière.</li><li>• Amélioration constante des services et qualité des soins essentielle pour maintenir satisfaction.</li><li>• Investissements dans formation, technologies médicales et protocoles de soins pour créer environnement de guérison optimal.</li></ul> |
| <b>Sur le système de la santé</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Des patients satisfaits favorisent un meilleur accès aux soins, évitant des complications coûteuses.</li><li>• Réduit les coûts à long terme en limitant les interventions d'urgence.</li><li>• Guident les réformes de santé et aident à allouer les ressources de manière stratégique pour une meilleure qualité des soins et une efficacité accrue.</li></ul> <p>Leur adhésion aux traitements réduit le gaspillage de ressources et permet une planification plus précise des services médicaux</p>   |

**La source** : réalisée par nous-mêmes.

### **1.3 L'impact de la satisfaction des patients sur la qualité des soins et la santé des patients**

Il a été démontré que la satisfaction des patients a un impact sur la qualité des soins et la santé des patients ;<sup>21</sup>

- La satisfaction des patients a un lien étroit avec l'amélioration globale de la qualité des soins de santé.
- Des patients satisfaits sont plus susceptibles de suivre les recommandations médicales et de se conformer aux traitements prescrits.
- Une communication ouverte et transparente entre patients et prestataires découle de la satisfaction, facilitant un meilleur échange d'informations médicales.
- Les commentaires des patients insatisfaits peuvent aider à identifier des domaines d'amélioration et à affiner les pratiques médicales.
- Les patients satisfaits sont plus enclins à maintenir une relation de confiance avec leur équipe de soins, ce qui peut influencer positivement leurs résultats de santé.
- La satisfaction des patients favorise une meilleure coordination entre professionnels de la santé, minimisant les erreurs médicales et optimisant les traitements.
- Des patients engagés grâce à leur satisfaction contribuent à des soins de santé plus personnalisés et mieux adaptés à leurs besoins.

On peut dire que, la satisfaction des patients agit comme un catalyseur pour des soins de haute qualité, influençant positivement la santé et les résultats des patients.

### **Section 2 : Évaluation de la satisfaction des patients**

Dans cette section intitulée "Évaluation de la satisfaction des patients", nous aborderons en premier lieu les différentes méthodes employées pour mesurer la satisfaction des patients. Nous examinerons ensuite en détail la démarche adoptée dans l'étude de la satisfaction des patients, mettant en lumière les étapes et les considérations clés. Enfin, nous nous pencherons sur les normes de référence couramment utilisées pour évaluer la satisfaction des patients, en soulignant leur importance dans la contextualisation des résultats obtenus. Cette exploration globale contribuera à une compréhension approfondie de l'évaluation de la satisfaction des patients et de son impact dans divers domaines de la santé.

---

<sup>21</sup>Xavier Moinier, Liliane Bonnal (2019), « Satisfaction et fidélité de l'utilisateur d'officine: un enjeu de santé publique », *Gestion et management public* 7 (2), 51-68.

## **2.1 Les différentes méthodes de mesure de la satisfaction des patients en milieu hospitalier**

Il existe une variété de méthodes utilisées pour analyser la satisfaction des patients. Ces approches permettent aux professionnels de la santé de recueillir des informations précieuses sur l'expérience des patients et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations. En utilisant ces diverses méthodes, les prestataires de soins de santé peuvent obtenir une compréhension plus complète de la satisfaction des patients et adapter leurs stratégies en conséquence.

Les méthodes les plus courantes dans l'analyse de la satisfaction des patients comprennent :

### **2.1.1. Les enquêtes et questionnaires**

Dans le contexte des patients, les enquêtes et questionnaires sont des outils essentiels pour mesurer leur satisfaction. Ces instruments permettent de recueillir des données quantitatives et qualitatives, ce qui permet aux prestataires de soins de santé de comprendre en profondeur les expériences vécues par les patients. Les questionnaires peuvent être élaborés de manière à aborder des aspects spécifiques, tels que l'accueil, l'efficacité des traitements, la communication avec le personnel médical et la qualité des installations.<sup>22</sup>

Les questions posées dans les enquêtes et questionnaires sont généralement structurées, ce qui signifie qu'elles sont formulées de manière cohérente et précise. Cela permet de recueillir des réponses comparables et de mesurer la satisfaction de manière uniforme. Les réponses peuvent être évaluées sur une échelle de notation, comme une échelle de Likert, où les participants indiquent leur niveau d'accord ou de désaccord par rapport à une déclaration donnée. Ces échelles permettent de quantifier la satisfaction et de déterminer si les patients sont très satisfaits, modérément satisfaits, neutres, insatisfaits, etc.

Les données quantitatives recueillies grâce aux enquêtes et questionnaires peuvent être analysées pour identifier des tendances et des corrélations. Par exemple, les prestataires de soins de santé peuvent remarquer que les patients qui attribuent de faibles scores à la communication avec le personnel médical ont tendance à exprimer une moindre satisfaction

---

<sup>22</sup>Scherpenzeel, A. C., and W. E. Saris 1993. The quality of indicators of satisfaction across Europe. A meta-analysis of multitrait-multimethod studies. *Bulletin de Methodologie Sociologique*, 39, 3–19.

globale. Ces informations peuvent aider les établissements de santé à cibler les domaines nécessitant des améliorations spécifiques pour optimiser la satisfaction des patients.<sup>23</sup>

En parallèle, les questions ouvertes dans les questionnaires permettent aux patients de fournir des commentaires détaillés. Ces verbatim qualitatifs fournissent des informations riches sur les expériences individuelles, les préoccupations et les suggestions d'amélioration. L'analyse de ces commentaires peut révéler des problèmes ou des besoins non évoqués dans les questions fermées, fournissant ainsi une perspective plus nuancée de la satisfaction des patients.

### **2.1.2. Les réseaux sociaux et du Web<sup>24</sup>**

L'analyse des réseaux sociaux et du Web joue un rôle de plus en plus crucial pour obtenir des retours directs et spontanés sur les expériences des patients. Les plateformes en ligne offrent aux patients un espace pour partager leurs opinions et expériences de manière libre et non sollicitée. En surveillant attentivement les commentaires, les discussions et les avis publiés sur les médias sociaux, les forums et les sites d'évaluation, les prestataires de soins de santé peuvent obtenir des insights précieux sur la perception de leurs services et sur la satisfaction des patients.

Les avantages de l'analyse des réseaux sociaux et du Web dans le contexte des patients sont multiples. Tout d'abord, ces retours sont spontanés et non influencés par des incitations externes. Ils reflètent donc de manière plus authentique les sentiments et les expériences réelles des patients. De plus, l'analyse des commentaires et des discussions en ligne permet de saisir des opinions et des préoccupations qui pourraient ne pas être couvertes par les questions traditionnelles des enquêtes.

En identifiant et en suivant les hashtags, les mots-clés ou les mentions spécifiques associés à leur établissement, les prestataires de soins de santé peuvent surveiller activement ce qui se dit à leur sujet sur Internet. Ils peuvent également utiliser des outils d'analyse de sentiment pour évaluer si les commentaires sont positifs, négatifs ou neutres, afin de comprendre les tendances globales de la satisfaction.

---

<sup>23</sup>KOLTER, KELLER, MANCEAU, DUBOIS, Marketing Management, 13eme édition PEARSON Education edition export, 2009, p 171.

<sup>24</sup> Antoine Dupin, Communiquer sur les réseaux sociaux : les méthodes et les outils indispensables pour vos stratégies de communication sur les médias sociaux, FYP éditions, 2011, p. 92.

L'analyse des réseaux sociaux et du Web peut également servir de canal de rétroaction en temps réel. Les commentaires négatifs peuvent être identifiés rapidement, permettant ainsi aux prestataires de réagir de manière proactive pour résoudre les problèmes et apporter des améliorations immédiates. De plus, cette méthode peut aider à repérer des tendances émergentes et à anticiper les besoins changeants des patients.

### **2.1.3 Les tableaux de bord**

Les tableaux de bord de suivi jouent un rôle essentiel en offrant une vue claire et concise des indicateurs liés à la satisfaction<sup>25</sup>. Ces tableaux visuels organisent les données relatives à la satisfaction des patients, permettant aux professionnels de la santé et aux décideurs de comprendre rapidement les tendances et les performances.

Les avantages des tableaux de bord de suivi pour la satisfaction des patients sont nombreux. Ils simplifient la communication d'informations complexes en utilisant des graphiques et des visualisations, ce qui facilite la compréhension pour tous, qu'ils soient du domaine médical ou non. Ces tableaux offrent également une surveillance continue en fournissant un accès facile aux métriques mises à jour régulièrement, permettant ainsi de détecter rapidement les changements et les problèmes potentiels, et d'y répondre rapidement.

De plus, les tableaux de bord permettent d'identifier des tendances à long terme en agrégeant les données en un seul endroit. Cela permet de repérer des schémas saisonniers, des fluctuations récurrentes ou des évolutions progressives de la satisfaction des patients. Cette information aide les professionnels de la santé à ajuster leurs stratégies et leurs ressources en conséquence.

Ces tableaux de bord peuvent être personnalisés en fonction des besoins spécifiques de chaque établissement de santé. Par exemple, ils peuvent mettre en évidence des domaines particuliers nécessitant des améliorations, comme la communication avec les patients, les temps d'attente ou la qualité des soins.

### **2.1.4 La segmentation des données**

La segmentation des données dans le contexte des patients revêt une importance considérable pour comprendre les nuances de la satisfaction. Cette méthode consiste à diviser les patients en groupes homogènes en fonction de critères pertinents tels que l'âge, le sexe, le type de traitement suivi, la durée de l'hospitalisation ou d'autres

---

<sup>25</sup>Daniel Boix et Bernard Féminier, *Le tableau de bord facile*, Éditions d'Organisation, 2004. Page 136.

caractéristiques démographiques et médicales. L'objectif est de mieux cerner comment différentes cohortes de patients perçoivent leurs expériences et réagissent aux soins reçus.

En segmentant les patients, les prestataires de soins de santé peuvent obtenir des insights plus spécifiques et différenciés sur la satisfaction. Par exemple, en comparant les réponses des patients jeunes et des patients plus âgés, ils pourraient constater que les préoccupations et les priorités diffèrent. Les jeunes pourraient accorder plus d'importance à la facilité d'accès aux informations en ligne, tandis que les personnes âgées pourraient valoriser davantage les interactions personnelles avec le personnel médical.

De plus, la segmentation permet d'identifier les domaines de service qui ont un impact différencié sur les groupes de patients. Par exemple, une analyse de satisfaction pourrait révéler que les femmes sont plus critiques à l'égard de la communication avec le personnel médical que les hommes. Cette compréhension fine des préférences et des attentes des segments de patients peut guider les efforts d'amélioration ciblée et garantir que les services répondent aux besoins spécifiques de chaque groupe.

La segmentation des données peut également aider à repérer des tendances émergentes ou des opportunités d'innovation. Par exemple, si un groupe spécifique de patients exprime une satisfaction accrue après la mise en place d'une nouvelle initiative, cela pourrait indiquer un domaine où des améliorations similaires pourraient être mises en œuvre pour d'autres segments<sup>26</sup>.

## **2.2 La démarche de l'étude de la satisfaction des patients**

Dans le contexte hospitalier, le processus global de l'étude de satisfaction des patients suit une approche similaire à celle des entreprises. Cette démarche commence par rassembler l'ensemble des informations existantes concernant les patients, afin d'établir une base solide. Par la suite, il s'agit de réaliser les étapes suivantes :<sup>27</sup>

- **Clarification des objectifs :**

Il est crucial de définir clairement les objectifs de l'étude et les résultats que le milieu hospitalier souhaite obtenir. Cela peut inclure des éléments tels que la compréhension des

---

<sup>26</sup> [https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Segmentation\\_\(marketing\)#](https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Segmentation_(marketing)#)

<sup>27</sup> AUBLANT (J), « La métrologie, outil du management de la qualité totale dans les industries des nanotechnologies », Annales des Mines- Réalités industrielles, CAIRN, Février 2010, p.54-62.

besoins et des attentes des patients, l'identification des domaines à améliorer et la mesure du niveau global de satisfaction.

- **Analyse des informations existantes :**

En analysant les données déjà disponibles concernant les patients, l'hôpital peut obtenir des informations précieuses sur les tendances passées de la satisfaction, les points forts et les points faibles. Cette étape peut également aider à identifier les domaines prioritaires pour l'amélioration.

- **Délimitation du champ de l'étude :**

Il est important de définir clairement l'objet de l'étude ainsi que le groupe spécifique de patients qui sera évalué. Par exemple, l'étude pourrait se concentrer sur les patients d'un service particulier ou sur une période spécifique.

- **Définition de la méthodologie :**

Le choix des méthodes pour recueillir les données est crucial. Cela peut inclure des enquêtes, des entretiens individuels, des évaluations en ligne ou d'autres techniques. La périodicité de la collecte de données et la taille de l'échantillon doivent également être déterminées.

- **Organisation interne du projet :**

L'étude nécessite une coordination efficace au sein de l'équipe hospitalière. La désignation de responsables, l'attribution des rôles et la planification des étapes clés garantissent que le projet progresse de manière fluide.

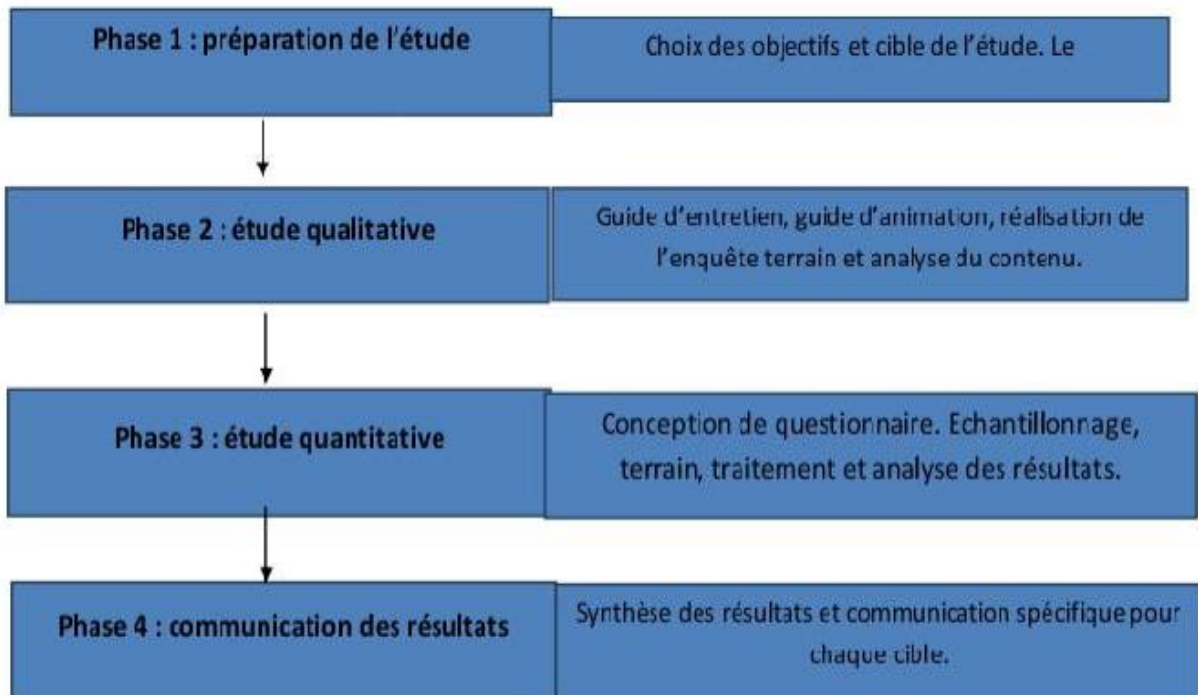
- **Suivi jusqu'au résultat final :**

Tout au long du processus, un suivi régulier est essentiel pour garantir que les étapes sont respectées et que les objectifs sont atteints. Le suivi permet également de réagir rapidement aux problèmes potentiels et de s'assurer que les résultats finaux répondent aux attentes.

L'approche globale pour mener une étude de satisfaction des patients en milieu hospitalier commence par rassembler les informations existantes, clarifier les objectifs, analyser les données, délimiter le champ de l'étude, définir la méthodologie, organiser la conduite du projet en interne et suivre chaque étape jusqu'à l'obtention des résultats finaux.

Cette démarche structurée permet d'obtenir des informations précieuses pour améliorer continuellement la satisfaction des patients dans un environnement hospitalier.

**Figure N° 04** : les différentes étapes de réalisation d'une étude de satisfaction des patients



**Source** : Laurent Harmel, « mesurer la satisfaction clients » édition AFNOR, 2001, page 19.

### **2.3. Les normes de référence pour mesurer la satisfaction des patients**

Lorsqu'il s'agit de mesurer la satisfaction des patients, il est essentiel de suivre des critères bien établis et des références reconnues. Ces mesures permettent aux établissements de santé et aux professionnels de mieux comprendre et d'évaluer la qualité des soins qu'ils fournissent. En effet, diverses normes ont été développées pour évaluer la satisfaction des patients de manière objective et systématique.<sup>28</sup>

#### **2.3.1. La recommandation**

La volonté de recommander d'un milieu hospitalier à d'autres personnes est un indicateur significatif de satisfaction des patients. Lorsqu'un patient est satisfait de son expérience médicale, il est plus enclin à partager positivement son expérience avec son

<sup>28</sup>MUKHTAR, FATIMA, AFTAB ANJUM, MUHAMMAD ASLAM BAJWA, ShahzanaShahzad, Shahzeb Hamid, ZAHRA M. Masood et Ramsha Mustafa. « PATIENT SATISFACTION; ». Professional Medical Journal 20, no 06: 973– page 80.

entourage. Cela reflète non seulement la qualité des soins reçus, mais aussi la confiance qu'il a dans l'établissement de santé et dans les professionnels qui y travaillent.

La recommandation à d'autres personnes va au-delà de la simple satisfaction personnelle. Elle implique une certaine assurance que les autres auront également une expérience positive similaire. Les recommandations personnelles peuvent avoir un impact considérable sur l'image de l'établissement de santé et attirer de nouveaux patients. C'est pourquoi de nombreux établissements de santé attachent une grande importance à cet indicateur.

En collectant et en analysant ces recommandations, les établissements de santé peuvent identifier les domaines de succès et de satisfaction, tout en identifiant les domaines qui nécessitent des améliorations. Par exemple, si les patients recommandent l'établissement en raison de la convivialité et de la compétence du personnel médical, cela peut indiquer que ces aspects sont des points forts. En revanche, s'ils recommandent moins en raison de longs temps d'attente ou de difficultés de communication, cela peut suggérer des domaines où des améliorations sont nécessaires.

En fin de compte, la volonté de recommander d'un milieu hospitalier à d'autres personnes est un indicateur puissant de la satisfaction des patients, car elle reflète leur niveau de confiance et de contentement à l'égard des soins et des services qu'ils ont reçus.

### **2.3.2. La fréquentation continue d'un milieu hospitalier**

La fréquentation continue d'un milieu hospitalier pour des soins futurs est un indicateur solide de la satisfaction des patients. Lorsqu'un patient est satisfait de ses expériences passées, il est plus enclin à choisir de revenir au même milieu hospitalier pour ses besoins médicaux futurs. Cette décision reflète la confiance qu'il accorde aux soins et aux services offerts.<sup>29</sup>

La fréquentation continue démontre que le patient a été suffisamment satisfait pour établir une relation à long terme avec le milieu hospitalier. Cela signifie qu'il a trouvé la qualité des soins, la communication et l'ensemble de l'expérience positive au point de préférer revenir plutôt que d'explorer d'autres options. Cette fidélité envers le milieu

---

<sup>29</sup>MacStravic, Robin E. Scott. *Beyond patient satisfaction: Building patient loyalty*. Ann Arbor, Mich: Health Administration Press, 1991. Page 123.

hospitalier est souvent le résultat d'une combinaison d'éléments, tels que la compétence du personnel médical, la disponibilité des services nécessaires et la facilité d'accès.

Pour les milieux hospitaliers, la fréquentation continue est un indicateur qui peut être surveillé au fil du temps pour évaluer la satisfaction des patients. Lorsque les patients reviennent régulièrement, cela peut signifier que le milieu hospitalier répond à leurs besoins et attentes. Cela peut également créer un effet d'entraînement positif, car les patients satisfaits sont plus susceptibles de recommander le milieu hospitalier à d'autres, contribuant ainsi à une augmentation de la patientèle.

La fréquentation continue seule ne doit pas être considérée comme un indicateur isolé de la satisfaction. D'autres facteurs, tels que les résultats des enquêtes de satisfaction et les commentaires des patients, doivent également être pris en compte pour obtenir une vue d'ensemble complète de la satisfaction des patients et des domaines qui pourraient nécessiter des améliorations.<sup>30</sup>

### **2.3.3. Respect des délais :**

Lorsqu'il s'agit d'un contexte hospitalier et des patients, le respect des délais revêt une importance capitale pour évaluer la satisfaction. Lorsque les patients reçoivent leurs soins médicaux, diagnostics et traitements dans les délais prévus, cela peut être un indicateur significatif de leur satisfaction à l'égard du service. Des patients qui constatent que les rendez-vous médicaux sont respectés et que les interventions sont effectuées en temps voulu sont plus enclins à se sentir rassurés quant à leur prise en charge.

Cela s'explique par le fait que le respect des délais dans un environnement hospitalier démontre non seulement l'efficacité de l'organisation médicale, mais aussi le respect envers la santé et le bien-être des patients. Lorsque les professionnels de la santé et les équipes médicales s'efforcent de maintenir des horaires précis, cela témoigne de leur dévouement envers le patient et de leur compréhension de l'urgence des situations médicales.

Les patients qui voient que leurs rendez-vous sont honorés à l'heure convenue et que les tests, interventions chirurgicales ou traitements sont exécutés sans retard excessif sont plus susceptibles de ressentir un niveau élevé de confiance envers l'établissement de santé. Ce sentiment de confiance contribue à renforcer leur satisfaction globale et leur expérience

---

<sup>30</sup>Krowinski, William J. *Measuring and managing patient satisfaction*. 2<sup>e</sup> éd. Chicago, Ill : American Hospital Pub., 1996. Page 88.

positive au sein de l'hôpital. En somme, le respect des délais dans le contexte hospitalier est un indicateur clé de la qualité des soins et de la satisfaction des patients.

#### **2.3.4. Les réponses favorables aux enquêtes de satisfaction :**

Lorsqu'il s'agit du milieu hospitalier et des patients, les réponses favorables aux enquêtes de satisfaction jouent un rôle crucial pour évaluer le niveau de satisfaction. Les enquêtes de satisfaction spécifiques permettent aux patients de partager leurs opinions et expériences concernant les soins médicaux qu'ils ont reçus. Lorsque les patients répondent de manière positive à ces enquêtes, cela peut être considéré comme un indicateur solide de leur satisfaction à l'égard des services hospitaliers.

Ces réponses positives reflètent souvent des expériences positives vécues par les patients, telles que des interactions agréables avec le personnel médical, des explications claires sur les traitements, des soins attentionnés et une prise en charge attentive de leurs besoins médicaux. Lorsque les patients expriment leur satisfaction dans ces enquêtes, ils attestent en fait de la qualité des soins reçus et de l'efficacité des processus hospitaliers.

Les réponses favorables aux enquêtes de satisfaction ne sont pas seulement un témoignage de satisfaction individuelle, mais elles contribuent également à fournir des retours précieux aux équipes hospitalières. Ces retours peuvent aider à identifier les domaines de réussite et les zones d'amélioration, ce qui permet d'ajuster les pratiques et les protocoles pour garantir un niveau constant de qualité des soins. En fin de compte, les réponses positives aux enquêtes de satisfaction renforcent la confiance des patients dans l'établissement hospitalier et participent à l'amélioration continue de la prestation des soins de santé.

#### **Section 03 : la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients**

L'expérience vécue par les patients au sein d'un établissement de santé est étroitement liée à la qualité des soins qu'ils reçoivent. Les aspects tels que la communication transparente entre le personnel médical et les patients, la précision des diagnostics, la coordination des traitements et la compassion démontrée tout au long du processus de soins jouent un rôle crucial dans la manière dont les patients perçoivent leur expérience globale. Une attention minutieuse portée aux détails et une approche personnalisée contribuent à instaurer un sentiment de confiance et de confort chez les patients. Par conséquent, une prestation de soins de haute qualité peut fortement influencer la manière dont les patients ressentent leur expérience, sans oublier l'impact positif que cela peut avoir sur leur niveau de satisfaction.

### **3.1 La communication efficace**

« L'activité de communication occupe la majeure partie du temps professionnel : téléphoner, renseigner, informer, accueillir, discuter, lire, écrire, transmettre des informations»<sup>31</sup>

La communication efficace est un pilier essentiel de la qualité des soins médicaux et joue un rôle crucial dans la satisfaction des patients. Lorsque les professionnels de la santé établissent une communication claire, empathique et transparente avec les patients, cela crée un environnement propice à une expérience positive.<sup>32</sup>

La clarté dans la communication garantit que les patients comprennent les informations médicales essentielles. Les professionnels qui utilisent un langage simple et évitent le jargon médical complexe permettent aux patients de prendre des décisions éclairées concernant leur santé. De plus, la capacité à expliquer les diagnostics, les options de traitement et les procédures de manière compréhensible rassure les patients et les aide à se sentir en contrôle de leur situation.

L'empathie est tout aussi cruciale. Les professionnels de la santé qui font preuve d'empathie démontrent qu'ils reconnaissent les émotions et les préoccupations des patients. Ils créent ainsi un espace où les patients se sentent écoutés et compris, ce qui peut grandement atténuer le stress et l'anxiété liés aux soins médicaux. L'empathie favorise également une relation de confiance entre le patient et le professionnel de la santé, ce qui peut influencer positivement la satisfaction du patient.

La transparence complète cet ensemble de compétences. Lorsque les professionnels de la santé expliquent clairement les détails des traitements, des risques et des résultats attendus, ils établissent une base de confiance solide. Les patients ont besoin de comprendre leur situation médicale de manière réaliste, et une communication transparente crée une atmosphère de confiance mutuelle.

Alors, la communication efficace entre les professionnels de la santé et les patients va au-delà de la simple transmission d'informations. Elle construit des ponts de compréhension et de confiance qui sont essentiels pour une expérience positive et satisfaisante. En favorisant

---

<sup>31</sup>AUDOUS G. et BARRES R. – Communication 2 – La communication dans le secteur du sanitaire et social – Vanves – Editions Foucher – 2005 – p. 07

<sup>32</sup>Sauce A. Les nouvelles missions de la loi HPST pour le pharmacien d'officine : une exigence accrue en matière de communication avec le patient. Th D Pharm, Nancy; 2012. 144p.

une communication claire, empathique et transparente, les établissements de santé peuvent améliorer la satisfaction des patients et contribuer à des résultats de traitement plus réussis.

### **3.2 Les compétences en milieu hospitalier.**

L'expertise médicale des professionnels de la santé est un élément fondamental pour garantir la satisfaction des patients et le succès des soins hospitaliers. Lorsqu'un patient sait qu'il est entre les mains d'experts qualifiés au sein de l'environnement hospitalier, cela génère un sentiment de confiance et de sécurité qui a un impact significatif sur son expérience globale.<sup>33</sup>

Les diagnostics précis et les traitements appropriés jouent un rôle essentiel dans le rétablissement des patients à l'hôpital. Les professionnels de la santé qui démontrent une maîtrise approfondie des protocoles médicaux, des procédures diagnostiques et des options de traitement rassurent les patients en leur montrant qu'ils reçoivent les meilleurs soins possibles. Cette compétence manifeste renforce la conviction des patients en la qualité des soins qu'ils reçoivent et les aide à se sentir pris en charge de manière adéquate dans un contexte hospitalier exigeant.

La confiance envers l'expertise médicale est également liée à l'obtention de résultats positifs. Les patients ont naturellement l'espoir d'une amélioration de leur état de santé lorsqu'ils sont hospitalisés. Lorsque les professionnels de la santé parviennent à délivrer des diagnostics précis et des traitements efficaces, les patients constatent les avantages tangibles de leurs soins. Cette expérience positive contribue grandement à leur satisfaction et renforce leur confiance envers les équipes médicales à l'hôpital.

L'expertise médicale ne se limite pas aux aspects techniques. Elle englobe également la capacité des professionnels de la santé à prendre des décisions éclairées, à évaluer les risques et les avantages de différentes approches, et à adapter les soins en fonction des besoins individuels des patients. Cette approche individualisée, guidée par l'expertise médicale, renforce le lien entre le patient et l'équipe hospitalière et renforce la satisfaction du patient.

On conclut, l'expertise médicale est un pilier essentiel des soins hospitaliers de qualité. Elle permet aux patients de se sentir en confiance dans leur processus de guérison et dans les décisions prises pour leur bien-être pendant leur séjour à l'hôpital. Les professionnels de la santé qui démontrent cette expertise garantissent non seulement des résultats positifs, mais

---

<sup>33</sup> Walker, Judith K. « Patient Satisfaction ». *Journal of Perinatal& Neonatal Nursing* 20, no 1: 88– pages 90.

contribuent également à créer une expérience de soins exceptionnelle qui impacte positivement la satisfaction des patients à l'hôpital.

### **3.4 Soins personnalisés en milieu hospitalier :**

Adopter une approche individualisée qui tient compte des besoins spécifiques et des préférences des patients jouent un rôle crucial dans la création d'une expérience de soins extrêmement satisfaisante au sein d'un environnement hospitalier.

Chaque patient a des besoins et des préférences uniques en matière de soins de santé. En comprenant ces différences, les professionnels de la santé peuvent adapter leur approche pour fournir des soins qui répondent pleinement aux attentes et aux exigences de chaque individu. Cette personnalisation des soins engendre un sentiment d'attention et de considération, renforçant ainsi la confiance du patient envers l'équipe médicale.<sup>34</sup>

Lorsque les patients se sentent écoutés et compris dans un contexte hospitalier, ils sont plus enclins à participer activement à leur plan de traitement. Une approche qui valorise les préférences et les objectifs du patient encourage l'adhésion aux soins recommandés, ce qui peut influencer positivement les résultats. De plus, cette personnalisation contribue à réduire le stress et l'anxiété, car les patients se sentent soutenus dans leur parcours médical.

L'impact de cette approche individualisée se ressent également dans la communication. Les patients sont plus susceptibles de poser des questions et de partager leurs préoccupations lorsqu'ils se sentent compris et respectés. Cela favorise un échange ouvert entre le patient et les professionnels de la santé, renforçant ainsi la relation et contribuant à une expérience globale plus positive.<sup>35</sup>

Donc, offrir des soins personnalisés au sein d'un environnement hospitalier va au-delà de la simple prestation de traitements médicaux. Cela englobe l'écoute attentive, la prise en compte des besoins individuels et l'adaptation des soins en conséquence. Cette approche crée un lien plus fort entre les patients et les professionnels de la santé, améliore la satisfaction du patient et peut avoir un impact positif sur les résultats cliniques.

---

<sup>34</sup>ROCHE Lydie, L'impact de la relation soignant - soigné lors de l'accueil d'une personne anxieuse en préopératoire, Soins Infirmiers, Institut de Formation en Soins Infirmiers, 2011. P 18.

<sup>35</sup>POILROUX @, « Management individuel et communication dans les établissements sanitaires et sociaux », Édition BERGER-LEVRAULT, Paris, p 44.

### **3.5 Confort et environnement hospitalier :**

L'aménagement d'installations hospitalières propres, accueillantes et la mise en place de mesures visant à réduire le stress sont des facteurs essentiels pour favoriser le bien-être et la satisfaction des patients au sein d'un environnement médicalisé.

Lorsqu'un patient entre dans un hôpital, l'atmosphère qui l'accueille joue un rôle clé dans son état d'esprit. Des espaces hospitaliers bien entretenus, dotés d'une propreté exemplaire et d'une ambiance chaleureuse, créent un environnement qui inspire confiance. Les patients se sentent rassurés en sachant qu'ils sont pris en charge dans des lieux soignés et confortables, ce qui contribue à une expérience positive dès le départ.

Réduire le stress associé à une hospitalisation est un autre aspect crucial pour améliorer la satisfaction des patients. Les hôpitaux qui mettent en œuvre des stratégies pour atténuer les sources de stress, comme le bruit excessif, l'attente prolongée et la confusion, créent un environnement propice à la guérison. Des informations claires sur les procédures, des horaires de visite flexibles et des espaces de détente peuvent aider à rendre l'expérience hospitalière moins anxiogène.

L'environnement joue également un rôle dans le confort physique des patients. Des chambres bien aménagées, un éclairage approprié et des équipements modernes contribuent au bien-être des patients pendant leur séjour à l'hôpital. Des éléments tels que des lits confortables, des espaces privés et une température adéquate sont autant de facteurs qui peuvent influencer positivement la perception des patients concernant leur expérience globale.

La création d'un environnement hospitalier accueillant et confortable va au-delà du simple aspect esthétique. Il s'agit de reconnaître l'impact que l'environnement a sur le bien-être émotionnel et physique des patients. En investissant dans des installations soignées et en mettant en place des mesures pour réduire le stress, les hôpitaux peuvent améliorer considérablement la satisfaction des patients et contribuer à leur rétablissement positif.

### **3.6 Les études sur la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients**

Ces études représentent un véritable pas en avant dans la compréhension de l'interconnexion entre la qualité des soins médicaux et la satisfaction des patients<sup>36</sup>. Lorsque les soins sont dispensés de manière efficace et en harmonie avec les protocoles cliniques établis, la probabilité que les patients expriment une satisfaction élevée est notablement augmentée. Des éléments tels que la compétence démontrée par les professionnels de la santé, une communication claire et empathique avec les patients, ainsi qu'une prise en compte attentive de leurs préférences et de leurs inquiétudes, contribuent de manière significative à la création d'une expérience positive et gratifiante.

Ces investigations ont mis en évidence que la satisfaction des patients ne repose pas exclusivement sur les résultats médicaux, mais qu'elle est également profondément liée au processus de prestation de soins. Des délais d'attente gérables, des installations hospitalières propres et accueillantes, ainsi qu'une gestion diligente de la douleur et du confort, constituent autant de facteurs qui impactent l'évaluation globale de la qualité des soins et, par extension, la satisfaction des patients.

L'analyse approfondie de ces relations complexes permet aux chercheurs et aux professionnels de la santé d'identifier avec précision les domaines nécessitant des améliorations. Par exemple, une étude pourrait révéler que la satisfaction des patients diminue en cas de manque de communication entre le personnel médical et les patients. Cette constatation pourrait inciter les établissements de santé à mettre en œuvre des programmes de formation visant à améliorer les compétences en communication des professionnels de la santé, afin de garantir des interactions plus engageantes et rassurantes.

Les études qui scrutent le lien entre la qualité des soins et la satisfaction des patients fournissent des aperçus inestimables pour élever les standards de prestation des services médicaux. En cherchant continuellement à améliorer ces aspects, les établissements de santé ne se contentent pas seulement de répondre aux attentes des patients, mais ils ont également un impact positif sur leur rétablissement et leur bien-être global, forgeant ainsi un chemin vers des soins de santé plus complets et davantage centrés sur les patients.

---

<sup>36</sup>C GABA-LEROY ; A-M BONNEKY ; D MARANDE ; P MICHET ; 2003 ;» prévention des risques dans l'unité de Soins ; Mosson édition ; Paris ; PDF ; P, 115

### 3.7 Les implications pour l'amélioration de la qualité des soins et la satisfaction des patients

Depuis le début des années 1990, les initiatives des acteurs de terrain rejoignent les initiatives publiques pour améliorer la qualité en santé, elles convergent pour définir la qualité comme un impératif médical, une exigence sociale, une nécessité économique et politique.<sup>37</sup>

### 3.7 Les interventions susceptibles d'influencer la sur la qualité des soins

Il existe plusieurs acteurs impliqués dans l'amélioration de la qualité des soins afin de répondre aux besoins des patients. Voici un tableau présentant ces intervenants et leurs rôles :<sup>38</sup>

Tableau N° 2 : Les interventions susceptibles d'influencer la sur la qualité des soins

| L'intervenant                | La description  |
|------------------------------|---|
| Professionnels de la santé   | <ul style="list-style-type: none"><li>Fournir des soins de haute qualité, basés sur des preuves, en utilisant leur expertise médicale.</li></ul>                        |
| Patients                     | <ul style="list-style-type: none"><li>Participer activement à leur propre santé en suivant les recommandations, en communiquant leurs besoins et préférences.</li></ul> |
| Administrateurs hospitaliers | <ul style="list-style-type: none"><li>Gérer les ressources, les flux de travail et les processus pour assurer une prestation de soins efficace.</li></ul>               |
| Gouvernement                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Élaborer des politiques et des réglementations pour garantir des normes de sécurité et de qualité élevées.</li></ul>              |
| Organismes d'accréditation   | <ul style="list-style-type: none"><li>Évaluer et certifier la conformité aux normes de qualité et de sécurité dans les établissements de santé.</li></ul>               |
| Associations médicales       | <ul style="list-style-type: none"><li>Fournir des directives cliniques, des formations continues et promouvoir les meilleures pratiques.</li></ul>                      |

La source : DURIEUX (P), « Comment améliorer les pratiques médicales », édition Flammarion, Paris, p 03

Chaque intervenant joue un rôle crucial dans l'ensemble du processus, contribuant ainsi à l'amélioration constante de la qualité des soins et à la satisfaction des patients.

<sup>37</sup>Y MATILLON ; 2000 ; « qualité des soins, revue à travers la littérature des outils et des critères utilisés en médecine ambulatoire » ; ANAES\* service évaluation en secteur libéral ; Paris ; P ,16.

<sup>38</sup> DURIEUX (P), « Comment améliorer les pratiques médicales », édition Flammarion, Paris, p 03

### **3.9 Les pratiques pour l'amélioration de la qualité des soins afin de satisfaire les patients**

#### **3.9.1 L'efficacité des groupes et des équipes**

L'efficacité des groupes et des équipes repose en grande partie sur deux facteurs essentiels : l'engagement envers les objectifs et la cohésion au sein du groupe. Selon SCHACHTER, ces éléments se combinent de la manière suivante :

- Un fort engagement envers les objectifs et les processus, associé à une cohésion élevée, conduit à une performance optimale.
- Un fort engagement envers les objectifs et les processus, couplé à une cohésion faible, entraîne une performance satisfaisante.
- Un faible engagement envers les objectifs et les processus, conjugué à une cohésion élevée, engendre la performance la moins élevée.
- Un faible engagement envers les objectifs et les processus, combiné à une cohésion faible, résulte en une performance médiocre.

#### **3.9.2 Formation et compétences des professionnels de la santé :**

La formation et le renforcement des compétences des professionnels de la santé jouent un rôle central dans l'amélioration de la qualité des soins et la satisfaction des patients. En W l'accent sur le développement continu des compétences médicales et interpersonnelles, les établissements de santé créent un environnement où les professionnels sont mieux équipés pour dispenser des soins efficaces et empathiques. Une formation médicale approfondie permet aux professionnels de rester à jour avec les dernières avancées avec les meilleures pratiques cliniques<sup>39</sup>. Parallèlement, les compétences interpersonnelles sont cruciales pour établir des relations de confiance avec les patients, les impliquer dans le processus de soins et répondre à leurs préoccupations. En intégrant ces compétences dans la formation continue des professionnels de la santé, les établissements favorisent une prestation de soins holistique, centrée sur les besoins individuels des patients, ce qui contribue à une meilleure expérience globale et à une plus grande satisfaction.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Steiber, Steven R. Measuring and managing patient satisfaction. Chicago, Ill: American Hospital Pub., 1990. Page 34.

<sup>40</sup>Prakash, Bhanu. « Patient satisfaction ». Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery 3, no 3 page 12.

Une communication claire et empathique, résultant d'une formation appropriée, permet aux professionnels de la santé de comprendre les besoins et les attentes des patients. Cette compréhension accrue renforce la capacité des professionnels à personnaliser les soins, à anticiper les préoccupations et à répondre aux questions, créant ainsi un sentiment de confiance et de sécurité chez les patients.

De plus, l'accent mis sur le perfectionnement des compétences médicales améliore la précision des diagnostics et la pertinence des traitements, contribuant à des résultats médicaux plus positifs<sup>41</sup>. En fin de compte, investir dans la formation et le développement des compétences des professionnels de la santé est une stratégie essentielle pour élever les normes de soins médicaux et créer des interactions plus enrichissantes avec les patients, façonnant ainsi un environnement où la qualité des soins et la satisfaction des patients sont mutuellement renforcées.

#### **3.9.4 Utilisation des technologies**

L'intégration judicieuse des technologies offre un potentiel significatif pour l'amélioration de la qualité des soins et la satisfaction des patients. En adoptant des solutions technologiques telles que les plates-formes de télémédecine, les établissements de santé peuvent élargir l'accès aux soins en permettant aux patients de consulter des professionnels de la santé à distance. Cela réduit les barrières géographiques et temporelles, offrant une plus grande commodité pour les patients et garantissant un suivi médical plus régulier. De plus, les technologies modernes améliorent la communication entre les professionnels de la santé et les patients. Les applications de messagerie sécurisées et les portails de patients facilitent la transmission d'informations essentielles, les rappels de rendez-vous et les réponses aux questions, renforçant ainsi l'engagement des patients dans leur propre santé.

En parallèle, les technologies de suivi et d'analyse des données permettent un suivi précis des résultats et des progrès. Des dispositifs médicaux connectés aux applications de santé peuvent aider à surveiller les signes vitaux, les habitudes de vie et l'adhérence aux traitements. Cette surveillance continue favorise une prise en charge proactive des problèmes de santé, permettant aux professionnels de la santé d'intervenir rapidement en cas de besoin. En somme, l'utilisation stratégique des technologies renforce l'efficacité des soins en

---

<sup>41</sup>Perrine DIETRICH, comprendre l'impact du stress organisationnel sur la qualité des soins infirmiers, Institut de Formation en soins infirmiers, hôpitaux civils de Colmar, 2013, P 15.

améliorant l'accès, la communication et la surveillance des patients, contribuant ainsi à une expérience de soins plus fluide et à une satisfaction accrue des patients..

### **3.9.5 Impliquer les patients dans les décisions**

L'implication active des patients dans les décisions concernant leur traitement est une approche centrée sur le patient qui reconnaît que chaque individu a un rôle essentiel à jouer dans la gestion de sa propre santé. Les professionnels de santé devraient adopter une approche collaborative où ils partagent les informations pertinentes sur les options de traitement, les risques et les avantages, et écoutent attentivement les préférences et les valeurs du patient. Cela permet au patient de se sentir écouté, compris et respecté, et renforce sa confiance dans les décisions prises. Lorsque les patients sont impliqués dans les choix qui les concernent, ils sont plus enclins à adhérer aux plans de traitement et à prendre des mesures proactives pour améliorer leur santé. Cette approche peut conduire à des résultats de traitement plus positifs, à une meilleure qualité de vie et à une plus grande satisfaction du patient.

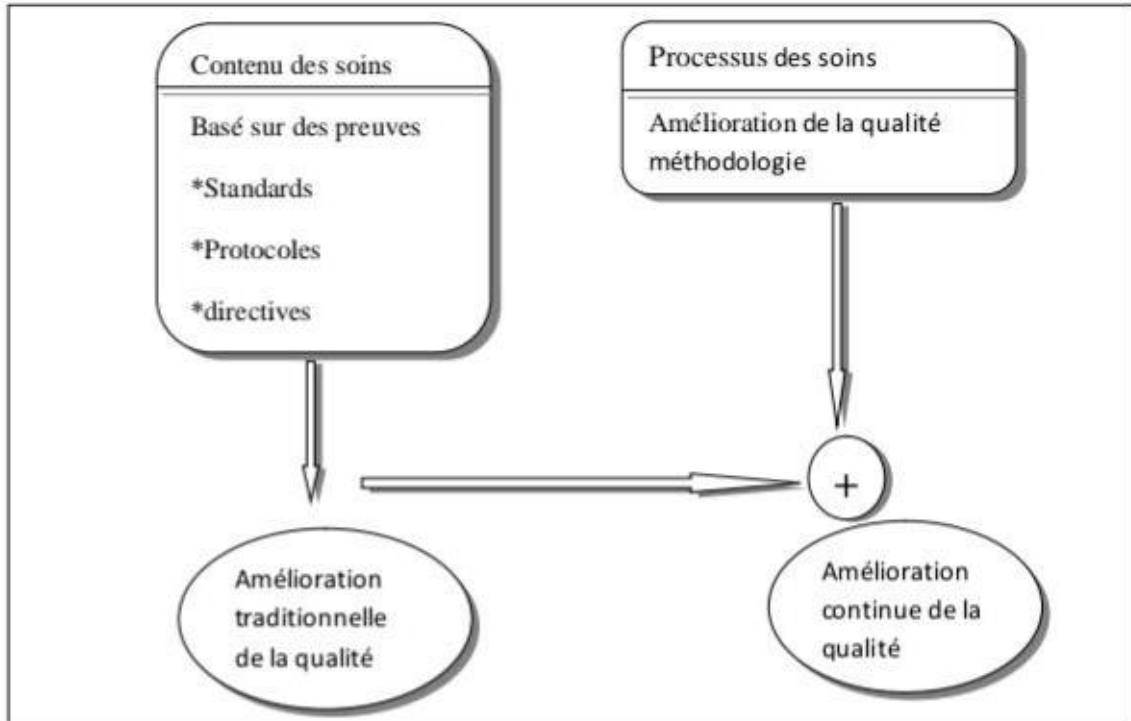
### **3.9.6 Accessibilité aux informations**

Fournir aux patients des informations claires et compréhensibles sur leur état de santé, les options de traitement et les médicaments est un élément crucial pour leur permettre de prendre des décisions éclairées concernant leur santé. Cela nécessite une communication transparente et adaptée au niveau de compréhension du patient, en évitant le jargon médical complexe. Les professionnels de santé devraient encourager les questions et fournir des brochures, des supports visuels ou des ressources en ligne pour aider les patients à mieux comprendre leur situation. En comprenant les détails de leur santé, les patients sont en mesure de jouer un rôle actif dans la gestion de leur bien-être. L'accessibilité aux informations renforce également la confiance entre les patients et les professionnels de santé, et peut contribuer à réduire l'anxiété liée à l'incertitude médicale. Les patients qui se sentent bien informés sont plus susceptibles de suivre les recommandations médicales et d'adopter un mode de vie sain, ce qui a un impact positif sur leurs résultats de santé.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>Article de Dominique Friard, ISP Infirmiers.com – L'observation, une perspective soignante –, Disponible sur : [Http://www.infirmiers.com/votre-carriere/votrecarriere/l-observation-une-perspective-soignante.html](http://www.infirmiers.com/votre-carriere/votrecarriere/l-observation-une-perspective-soignante.html).

Figure N° 05 : Le processus d'amélioration la qualité des soins pour satisfaire les patients



**Source :** Raschad MASSOUD, « un paradigme moderne de l'amélioration de la qualité des soins de santé (projet d'assurance de la qualité) » ; centre for human service ; Décembre 2002 ; USA Page 3.

## **Conclusion du chapitre**

En effet, l'évolution du paysage médical et des attentes des patients a conduit les établissements hospitaliers à repenser leur approche en mettant l'accent sur la satisfaction des patients. Contrairement à une époque où les soins de santé étaient souvent perçus comme des transactions commerciales, les hôpitaux modernes reconnaissent maintenant que la satisfaction des patients est une composante essentielle de la prestation de soins de qualité.

Cette évolution découle en partie de la prise de conscience croissante de l'importance de l'expérience du patient. Les progrès technologiques et la disponibilité accrue de l'information ont permis aux patients de devenir plus informés et plus exigeants. Ils souhaitent désormais être traités avec respect, recevoir des informations claires sur leur condition et leur traitement, ainsi que participer activement aux décisions concernant leur santé.

Les établissements hospitaliers ont adapté leur approche pour inclure des initiatives visant à améliorer l'accueil et le confort des patients. Des espaces conviviaux et apaisants sont aménagés, et l'interaction avec le personnel soignant est encouragée de manière à établir des relations de confiance. De plus, la gestion de la santé mentale des patients est devenue une préoccupation majeure, reconnaissant l'impact significatif de l'état émotionnel sur le processus de guérison.

Par ailleurs, les établissements hospitaliers se sont concentrés sur la qualité des services médicaux et paramédicaux, en adoptant des protocoles et des normes rigoureux pour garantir des soins sûrs et efficaces. Ils ont également investi dans la formation continue du personnel médical pour maintenir des compétences à jour et offrir des traitements basés sur les dernières avancées scientifiques.



### **CHAPITRE 3 :**

**La relation entre la qualité et la de satisfaction des patients au milieu hospitalier du CHU de Tizi-Ouzou (service Maxillo-faciale)**



## **Introduction**

Dans ce dernier chapitre, nous allons commencer par décrire le contexte de notre étude, c'est-à-dire le domaine spécifique que nous avons choisi pour mener notre recherche, à savoir le service de maxillo-faciale du CHU de Tizi-Ouzou, où nous avons sélectionné un échantillon de 30 patients.

Ensuite, nous expliquerons en détail la méthodologie de notre recherche, en mettant l'accent sur la manière dont nous avons constitué notre échantillon. Nous aborderons également la manière dont nous avons recueilli les données, notamment en utilisant des questionnaires d'enquête, en organisant le processus d'enquête et en décrivant son déroulement.

Enfin, nous aborderons les résultats de notre recherche, obtenus sur le terrain. Nous analyserons et interpréterons ces résultats afin de vérifier si nos hypothèses initiales sont confirmées ou réfutées, répondant ainsi à notre problématique de recherche.

### **Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil**

Un hôpital, offre en général au malade la possibilité de bénéficier dans un même lieu de soins relevant de différentes unités, tels que, les services de médecine et de chirurgie général, la consultation externe, les soins dentaires et enfin les services spécialisés de radiologie, de maternité et de pédiatrie

#### **1.1 Présentation et historique du C.H.U**

##### **1.1.1 Présentation du CHU**

Le centre hospitalo-universitaire est un établissement public à caractère administratif doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Il est créé par décret exécutifs sur proposition conjointe du ministre de la santé et du ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique.

Il est placé sous tutelle administrative du ministère chargé de la santé et la tutelle pédagogique est assurée par le ministre chargé de l'enseignement supérieure et de la recherche scientifique.

La ressource humaine en matière de la santé publique conditionne largement la forcer d'un système de santé.

Compte tenu de l'évolution démographique qui caractérise la wilaya de Tizi-Ouzou et les potentialités sur le plan des équipements médicaux dont dispose notamment le CHU NEDIR,

le besoin en médecins s'accroît d'année en année. Le siège de CHU est fixé à l'hôpital « NEDIR MOHAMED »

### **1.1.2. Historique du C.H.U de (T.O)**

En 1955 précisément le 28 juillet à 9 heures du matin, les autorités ont procédé à la création de l'hôpital de Tizi-Ouzou. Celui-ci comportait au départ un nombre restreint de disciplines médicales (la médecine, la chirurgie générale, la pédiatrie et la gynécologie). Il comportait aussi un service d'hospice.<sup>43</sup>

En 1974 avec l'avènement de la médecine gratuite, il y a eu institution de secteurs sanitaires à travers tout le territoire national selon la formule de découpage administratif à l'échelle de daïra. Alors un secteur sanitaire est défini comme étant l'ensemble constitué de tous les hôpitaux et toutes les unités physiques de santé implantés dans une même daïra. Ces unités peuvent être de simples salles de soins, de centres de santé, des polycliniques, des cliniques de maternité, des PMI ou autres et dépendent entièrement de l'un de ces hôpitaux qui représentent le siège du secteur sanitaire. Ainsi l'hôpital régional de Tizi-Ouzou avec les unités de santé qui lui étaient reliées devient le secteur sanitaire de Tizi-Ouzou.

En 1982 avec l'ouverture de la formation « BIOMEDICAL » au secteur sanitaire de Tizi-Ouzou, ce dernier fut érigé en secteur sanitaire universitaire (S.S.U), il assurait deux disciplines :

- La santé publique
- La formation des étudiants en BIOMEDICAL.

En 1986, le secteur sanitaire universitaire (S.S.U) de Tizi-Ouzou est devenu (C.H.U) Centre Hospitalo-universitaire, constitué des unités périphériques et cela en vertu du décret n° 86/302 du 16 décembre 1986 portant la création du C.H.U de Tizi-Ouzou conjoint du ministère de la santé publique et du ministère de l'enseignement supérieur, en vertu également de la constitution, notamment les articles 111-10 et 152 il est créé un centre hospitalo-universitaire dénommé C.H.U de Tizi-Ouzou régi par les dispositions du décret n° 86/25 du 11-02-1986 modifié et par celle du présent décret.

---

<sup>43</sup> Document interne au CHU de Tizi-Ouzou.

## **CHAPITRE 3 : Relation entre la qualité et la de satisfaction des patients au milieu hospitalier du CHU de Tizi-Ouzou (service Maxillo-faciale)**

---

Le C.H.U de Tizi-Ouzou se compose de structures de soins, de formations et de recherches en sciences médicales suivantes :<sup>44</sup>

- Unité NEDIR
- Unité Sidi-Beloua
- La clinique dentaire
- La consultation spécialisée.

### **1.2 Les missions, les activités et les capacités d'accueil du CHU**

#### **1.2.1 Les missions du CHU**

L'hôpital NEDIR a pour mission, la prise en charge des besoins hautement spécialisés, la promotion de la formation et l'encadrement ainsi que l'encouragement de la recherche scientifique du programme national de la santé. Il assure les examens médicaux, les traitements et toutes activités concourant à la protection de la santé publique.

Le CHU de Tizi-Ouzou prend en charge les populations des wilayas de Bouira, Tizi-Ouzou, Bejaia et une partie de la wilaya de Boumerdes, soit une population d'environ 1,5 million d'habitants. Parallèlement à ce nombre très important d'habitants pris en charge par le CHU de Tizi-Ouzou, un ensemble d'activités est fixé par la réglementation en vigueur et que le CHU est tenu d'y jouer un rôle très important-

#### **1.2.2 Les activités du CHU**

Le Centre Hôpital Universitaire de Tizi-Ouzou, prend en charge les populations des WILAYA de Bouira, Tizi-Ouzou, Bejaia, et une partie de la wilaya de Boumer des. Un ensemble d'activités fixées par la réglementation en vigueur, doit être assuré par cette institution.

Le CHU de Tizi-Ouzou a pris activités :

##### **1.2.2.1 En matière de santé**

- Assurer les activités de diagnostic, de soins, d'hospitalisation et des urgences médico-chirurgicales, de prévention ainsi que de toutes activités concourant à la protection et à la promotion de la santé de la population.

---

<sup>44</sup> Document interne au CHU de Tizi-Ouzou.

- Appliquer les programmes nationaux et locaux de santé.
- Participer à l'élaboration des normes d'équipements sanitaires scientifiques et pédagogiques des structures de la santé.
- Contribuer à la protection et à la promotion de l'environnement dans les domaines relevant de la prévention, de l'hygiène, de la salubrité et de la lutte contre les fléaux sociaux...
- Assurer pour la population résidant à proximité et non couvert par les secteurs sanitaires environnants, les missions dévolues au secteur sanitaire.

#### **1.2.2.2 En matière de formation**

Assurer en liaison avec l'établissement d'enseignement supérieur de formation en sciences médicales et participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des programmes y afférents ; participer à la formation, au recyclage et au perfectionnement des personnels de santé. Le CHU de Tizi-Ouzou, assure en collaboration avec les établissements d'enseignements de formation supérieurs en science médical, la formation et poste graduée, et participe a la formation, au recyclage et au perfectionnement des personnels de la santé

#### **1.2.2.3 En matière de recherche**

Effectuer dans le cadre de la réglementation en vigueur tous travaux d'étude et de recherche du domaine des sciences de la santé, organiser des séminaires, colloques, journées d'études et autres manifestations techniques et scientifiques en vue de promouvoir les activités de formation et de recherche en sciences de la santé. Le CHU de Tizi-Ouzou, constitue un cadre très important pour le développement des sciences médicales. Ses portés sont toujours ouverts aux praticiens dans le but de faire des recherches. Ainsi, plusieurs journées, colloques, séminaires et conférences ont été organisés au sein de ce CHU, pour diverses disciplines. Le CHU, dispose missi d'équipements permettant d'assurer cette mission. Ce dernier, travaille en collaboration avec différents établissements de santé ainsi que d'autres organisations.

#### **1.2.2.4 En matière de prévention**

Le CHU participe à des actions de santé publique, de prévention et d'éducation sanitaire, des patients accueillis, et aux campagnes collectives d'information du grand public par des actions coordonnées avec le réseau associatif (Sida, Toxicomanie, lutte contre le tabagisme risques cardio-vasculaires, médecine sociale et humanitaire...).

### **1.2.2.5 En matière de santé**

Le CHU, est tenu d'assurer les activités de soins, de diagnostics d'hospitalisations, ainsi que de la prévention et cela dans le cadre des programmes nationaux, régionaux et locaux de santé. à cela s'ajoute la participation a toute action visant la protection et la promotion de l'environnement.

## **1.3 Organisation administrative du CHU de TIZI-OUZOU**

Le CHU est structuré de la façon suivante :

### **1.3.1 Une direction générale**

Le Directeur Général est nommé par décret présidentiel. Il est secondé par :

- Un secrétaire général
- Un conseil d'administration
- Un conseil de consultation
- La direction est subdivisée en :
  - Bureaux ;
  - Directions ;
  - Unités ;
  - Dont le directeur général exerce son autorité

### **1.3.2 Les bureaux**

- Le bureau d'information et de communication.
- Le bureau de la sécurité et de la surveillance générale.
- Le bureau des marchés au contentieux et des affaires juridiques.

### **1.3.3 Les directions**

Il existe 4 directions au sein du CHU subdivisées elles-mêmes en sous-direction et en bureaux.

**1.3.3.1 La direction des ressources humaine :**

Elle comprend :

a- La sous-direction du personnel : avec trois (03) bureaux

- Bureau de la gestion des carrières du personnel administratif technique et de services
- Bureau de la gestion des carrières des personnels médicaux, paramédicaux, et

Psychologues

- Bureau des effectifs, de la régulation et de la solde.

b- La sous-direction de la formation et de la documentation comporte :

- Bureau de formation ;
- Bureau de documentation.

**1.3.3.2 La direction des finances et contrôle(DFC)**

Comprend

a- La sous-direction des finances avec :

- Le bureau du budget et de la comptabilité ;
- Le bureau des recettes et des caisses

b- La sous-direction de l'analyse et de l'évaluation des coûts : qui comprend

- Le bureau d'analyse et maîtrise des coûts ;
- Le bureau de la facturation.

**1.3.3.3 La direction des moyens et matériels(DMM)**

Elle comprend

a- Le bureau des services économiques : est composé :

- Du bureau des approvisionnements ;
- Du Bureau de la gestion des magasins des inventaires et des réformes ;

- b- La sous-direction des produits pharmaceutiques de l'instrumentation du consommable :

Elle comprend-

- Le bureau d'infrastructures ;
- Le bureau d'équipements ;
- Le bureau de maintenance.

#### **1.3.3.4 La direction des activités médicales et paramédicales (D-A-M-P-M)**

##### **a- La sous-direction des activités médicales**

Qui comprend :

- Le bureau d'organisation et d'évaluation des activités médicales ;
- Le bureau de garde des urgences ;
- Le bureau de programmation et suivi des étudiants bureau de restauration et d'hôtellerie

##### **b- La sous-direction des activités paramédicales**

- Le bureau d'organisation et d'évaluation des activités paramédicales ;
- Le bureau des soins infirmiers ;
- Le bureau de la programmation et du suivi des stagiaires.

##### **c- La sous-direction de la gestion administrative des malades : qui comprend :**

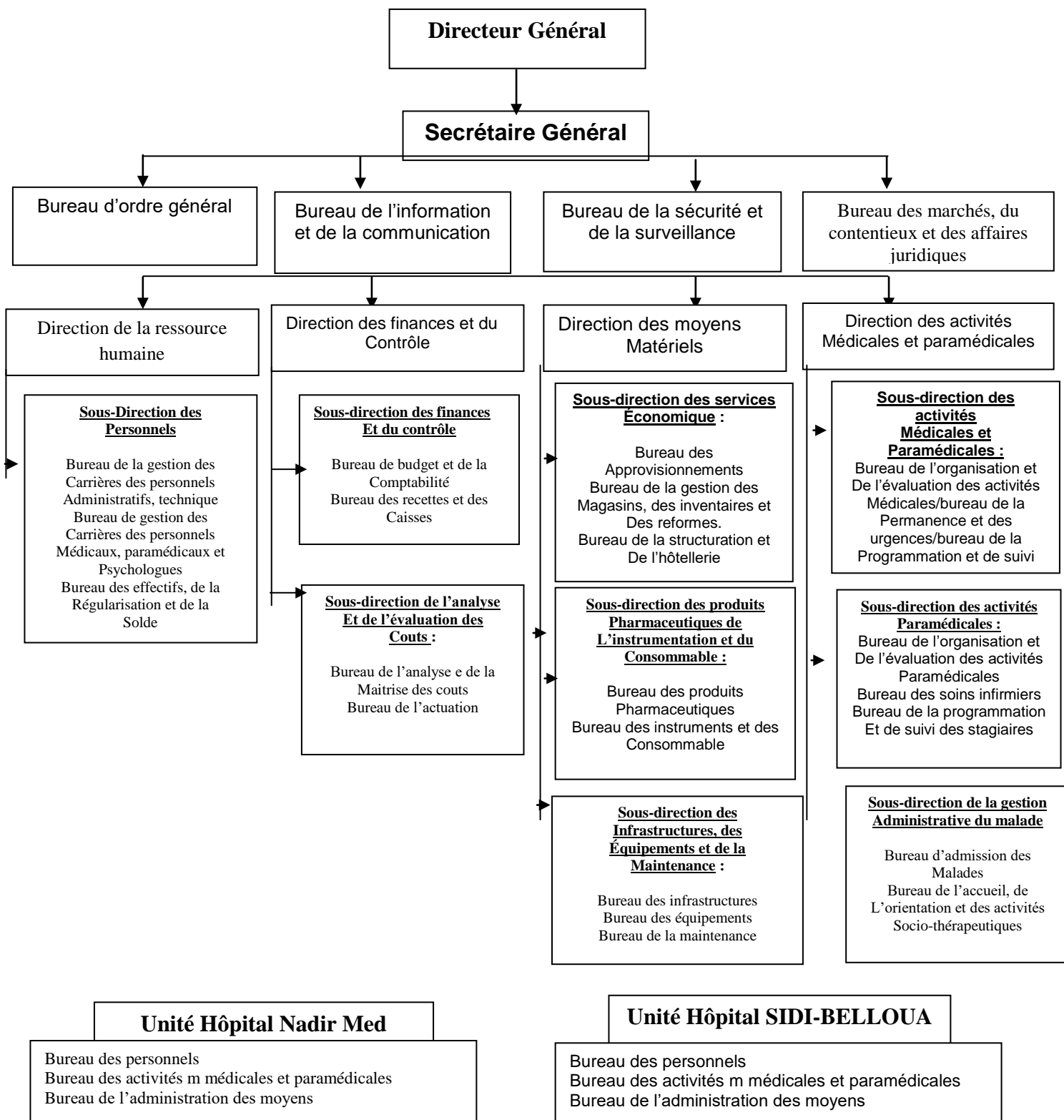
- Le bureau des entrées ;
- Le bureau d'accueil de l'orientation et des activités socio- thérapeutiques

#### **1.3.4 Les unités**

Les unités du CHU sont organisées en bureaux :

- Le bureau du personnel
- Le bureau des activités médicales et paramédicales
- Le bureau de l'administration et des moyens.

**1.4 Organigramme du CHU de Tizi-Ouzou**



Source : document interne du CHU TIZI-OUZOU

## **Section 2 : présentation de l'unité de stage**

### **2.1 Nom du Service**

Service de Chirurgie Maxillo-Faciale

### **2.2 Localisation**

Hôpital CHU Nadir Mohammed, Tizi-Ouzou, Algérie

### **2.3 Aperçu du service :**

Le service de Chirurgie Maxillo-Faciale de l'hôpital CHU Nadir Mohammed de Tizi-Ouzou est un département médical spécialisé qui se consacre à la prise en charge des affections et des traumatismes affectant la région de la tête, du cou, de la mâchoire et du visage. Il s'agit d'un service essentiel pour le traitement de diverses conditions médicales et chirurgicales, allant des fractures faciales aux anomalies congénitales, en passant par les tumeurs et les infections.

### **2.4 Mission et Objectifs**

Le service de chirurgie maxillo-faciale de l'hôpital CHU Nadir Mohammed a pour mission de fournir des soins médicaux spécialisés pour les patients souffrant de troubles, de maladies ou de traumatismes affectant la région maxillo-faciale. Les objectifs principaux du service comprennent :

- Diagnostiquer et traiter un large éventail de conditions maxillo-faciales, y compris les fractures, les infections, les tumeurs, les anomalies congénitales et les problèmes esthétiques.
- Fournir des soins multidisciplinaires en collaboration avec d'autres services médicaux, que la dentisterie, l'orthodontie, la radiologie, l'oncologie et l'anesthésiologie, pour offrir un traitement complet aux patients.
- Effectuer des interventions chirurgicales complexes, notamment des réparations de fractures, des extractions de dents de sagesse, des chirurgies orthognathique (correction de la mâchoire), des greffes osseuses et des procédures reconstructives.
- Gérer les cas d'urgence, tels que les traumatismes maxillo-faciaux résultant d'accidents de la route, de chutes ou d'autres accidents.

## **2.5 Équipe Médicale**

Le service de chirurgie maxillo-faciale est dirigé par un chef de service hautement qualifié, généralement un chirurgien maxillo-facial expérimenté. L'équipe médicale comprend également des résidents, des internes et du personnel infirmier spécialisé dans la chirurgie maxillo-faciale.

## **2.6 Équipements et Technologies**

Le service est équipé d'appareils et de technologies de pointe pour diagnostiquer et traiter les patients, notamment des scanners, des radiographies, des équipements d'imagerie médicale avancée, des instruments chirurgicaux spécialisés et des salles d'opération modernes.

## **2.7 Services Offerts**

Le service de chirurgie maxillo-faciale offre une gamme complète de services, notamment :

- Diagnostic et traitement des fractures faciales.
- Extraction de dents de sagesse.
- Chirurgie orthographique (correction de la mâchoire).
- Résection de tumeurs et chirurgie reconstructive.
- Greffes osseuses.
- Traitement des infections maxillo-faciales.
- Soins dentaires préopératoires et postopératoires.
- Soins esthétiques maxillo-faciaux.

## **2.8 Collaboration interdisciplinaire :**

Le service collabore étroitement avec d'autres départements de l'hôpital, tels que la radiologie, l'anesthésiologie, l'orthodontie et l'oncologie, pour offrir des soins complets et personnalisés aux patients.

En résumé, le service de Chirurgie Maxillo-Faciale de l'hôpital CHU Nadir Mohammed de Tizi-Ouzou joue un rôle vital dans la prise en charge des affections et des traumatismes de la région maxillo-faciale. Son équipe dévouée, ses équipements de pointe et sa collaboration interdisciplinaire en font un centre de référence pour les soins maxillo-faciaux dans la région.

### **Section 3 : Le Questionnaire Et Analyse Des Résultats**

Cette section est consacrée à l'analyse et à l'interprétation des données recueillies par le biais du questionnaire.

#### **3.1. Méthodologie de l'étude**

##### **3.1.1. Présentation de l'enquête**

Notre enquête a été menée au sein de l'établissement hospitalier public de Tizi-Ouzou. Cette étude s'est déroulée sur une période d'un mois, du 10/05/2023 au 10/06/2023, au cours de laquelle nous avons administré un questionnaire destiné à 30 patients du CHU de Tizi-Ouzou, plus précisément dans le service de maxillo-faciale. Dans le souci de faciliter notre recherche, nous avons formulé des questions simples et directes, tout en prenant en compte l'état de santé des patients. Notre échantillon a été constitué de 30 patients au sein du CHU de Tizi-Ouzou (Service maxillo-faciale).

##### **3.1.2. La population mère**

La population mère, selon Robert Mayer, correspond à l'ensemble des individus possédant des caractéristiques spécifiques liées aux objectifs de l'étude. Notre population d'étude est composée des 30 patients hospitalisés dans le CHU de Tizi-Ouzou (Service maxillo-faciale).

##### **3.1.3. Critères d'inclusion**

Pour cette étude de satisfaction, nous avons inclus les patients hospitalisés pendant plus de 48 heures et en mesure de répondre aux questions.

#### **3.1.4. Critères d'exclusion**

Les patients qui n'étaient pas en mesure de répondre aux questions, en particulier ceux dont l'état de santé général était perturbé, ont été exclus de l'étude.

#### **3.1.4. L'échantillon**

L'utilisation d'un échantillon est nécessaire dans la plupart des cas en raison de contraintes pratiques telles que les coûts et les délais. Un échantillon est un groupe de personnes ou d'unités présentant des caractéristiques similaires à la population de base étudiée, ce qui nous permet d'inférer des conclusions à l'ensemble de cette population.

#### **3.1.5. Questionnaire**

Le questionnaire est un ensemble de questions standardisées conçu pour faciliter la collecte de données. Il constitue un élément essentiel de notre enquête, servant d'outil pour l'interaction avec le terrain de recherche.

#### **3.1.6. Types de questions**

Nous avons utilisé une seule catégorie de question : les questions fermées, qui offrent un choix limité de réponses.

#### **3.1.7. Structure de notre questionnaire**

Notre questionnaire est composé de cinq pages et est structuré de la manière suivante :

- Une première page d'introduction destinée aux répondants, comprenant des informations sur la spécialité des enquêteurs, le thème de la recherche et ses objectifs, ainsi que l'assurance de l'anonymat des réponses.
- Une fiche signalétique pour collecter des informations sur les patients, telles que leur âge et leur genre.
- Une série de questions à choix multiples visant à atteindre l'objectif principal de notre recherche, qui porte sur la mesure de la satisfaction des patients envers la qualité des services hospitaliers publics au CHU de Tizi-Ouzou.

### **3.1.8. Méthodologie de traitement statistique des données**

Dans le cadre de notre recherche sur la mesure de la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients au sein du service maxillo-faciale du CHU de Tizi-Ouzou, nous avons collecté des données sur le terrain. Pour l'analyse statistique de ces données et la construction de graphiques, nous avons utilisé les logiciels Excel. Cela nous a permis de tester la validité des hypothèses mentionnées précédemment.

### **3.1.9. Tri à plat (analyse uni variée)**

L'analyse à plat est une analyse unie variée, car elle consiste en l'analyse individuelle des réponses aux questions posées.

### **3.1.10. Objectif de l'enquête**

Toute recherche doit reposer sur une problématique, et le sujet d'étude doit être soumis à un questionnement sur ses implications et ses postulats. Une problématique est définie comme la formulation d'une question centrale concernant ce qui pose problème dans le sujet traité.

L'objectif de notre enquête par questionnaire est de mesurer la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients en milieu hospitalier.

## **3.2. Questionnaire**

### **Axe N °1 : les informations personnelles**

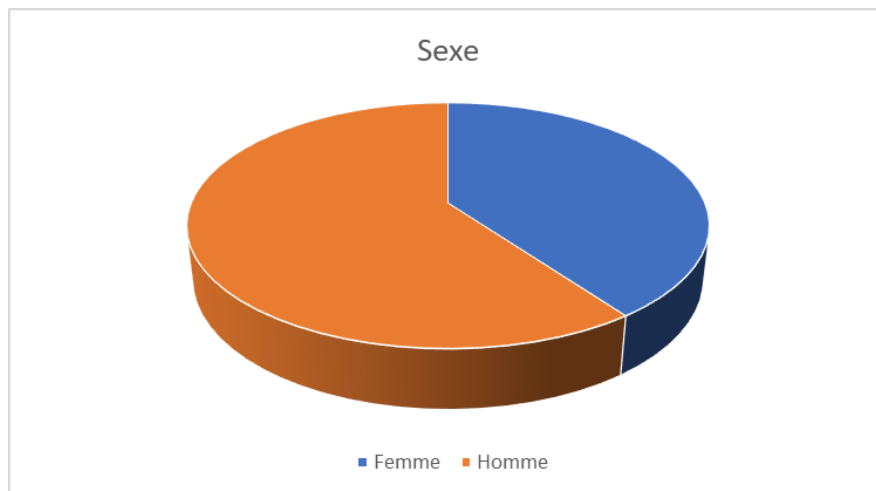
#### **01 - Sexe :**

**Tableau 3 : présentation de genres**

| <b>Sexe</b>  | <b>Nombre</b> | <b>pourcentage %</b> |
|--------------|---------------|----------------------|
| Femme        | <b>12</b>     | <b>40</b>            |
| Homme        | <b>18</b>     | <b>60</b>            |
| <b>Total</b> | <b>30</b>     | <b>100</b>           |

**Source :** Etabli par nous- même en utilisant les données par le biais du questionnaire.2023

**Figure n°6 : présentation de genres**



Source : Etabli par nous- même en par le biais du questionnaire 2023

### Observation

A partir de la figure N°6 nous constatons que la tranche prédominante des soignent est celle des hommes avec 60 %, néanmoins, les femmes occupent une place considérable, elle représente 40% de l'ensemble de l'échantillon étudié

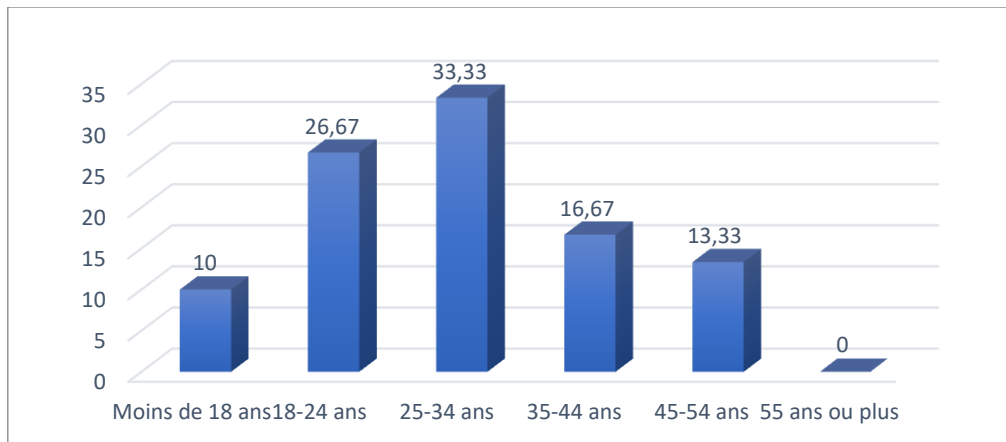
### 02 - Age :

**Tableau 4 : Présentation des tranches d'âge des patients enquêté**

| Désignation     | Effectifs | Pourcentage% |
|-----------------|-----------|--------------|
| Moins de 18 ans | <b>03</b> | <b>10</b>    |
| 18-24 ans       | <b>08</b> | <b>26,67</b> |
| 25-34 ans       | <b>10</b> | <b>33,33</b> |
| 35-44 ans       | <b>05</b> | <b>16,67</b> |
| 45-54 ans       | <b>04</b> | <b>13,33</b> |
| 55 ans ou plus  | <b>00</b> | <b>0</b>     |
| <b>total</b>    | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant par le biais du questionnaire 2023

**Figure n° n°7 : Présentation des tranches d'âge**



**Source :** Etabli par nous- même en utilisant par le biais du questionnaire 2023

### **Observation**

D'après cette figure, nous constatons une répartition significative des patients enquêtés selon leur tranche d'âge. La tranche d'âge la plus représentée est celle des 25-34 ans, qui compte 10 patients, soit 33,33% de l'échantillon total. Elle est suivie de près par la tranche d'âge des 18-24 ans, avec 8 patients, représentant 26,67% de l'échantillon. En revanche, il est important de noter qu'aucun patient de 55 ans ou plus n'a été inclus dans cette enquête.

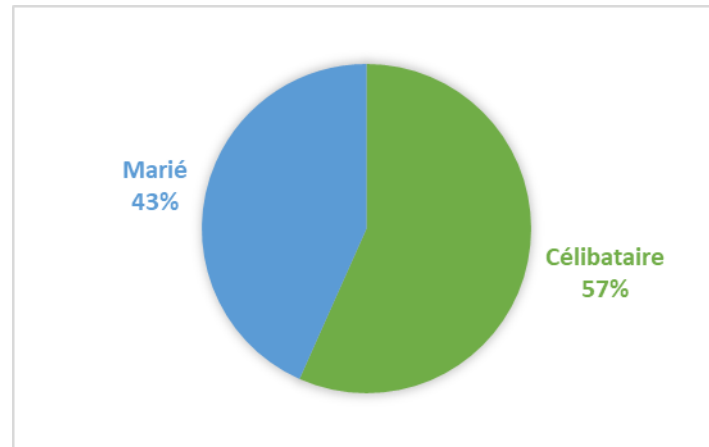
### **03 - Situation Familiale**

**Tableau 5 :** Présentation de la situation familiale

| Désignation  | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------|-----------|--------------|
| Célibataire  | 17        | 56,67        |
| Marié        | 13        | 43,33        |
| <b>Total</b> | <b>30</b> | <b>100</b>   |

**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 8 : Présentation de la situation familiale**



**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

### **Observation**

D'après cette figure nous pouvons observer la répartition de la situation familiale parmi les patients enquêtés. Les données indiquent que la majorité des patients, soit 56,67% de l'échantillon, sont célibataires, tandis que 43,33% d'entre eux sont mariés.

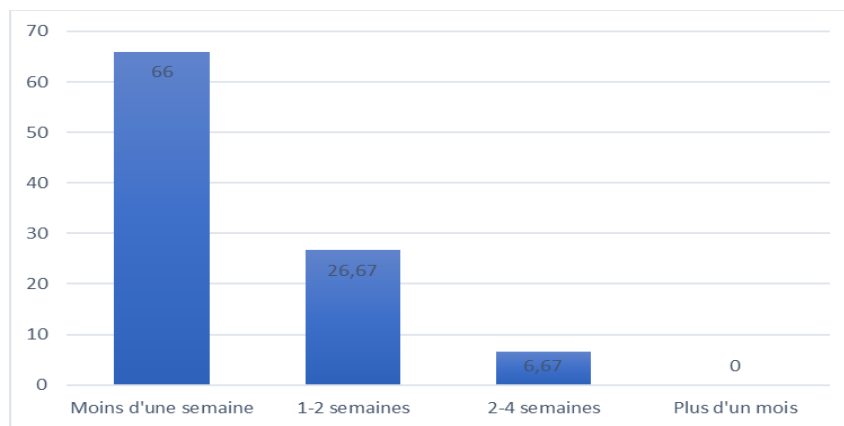
### **04 - Durée d'hospitalisation dans le service maxillo-facial**

**Tableau 6 :** Présentation de la durée d'Hospitalisation

| <b>Désignation</b>  | <b>Effectifs</b> | <b>Pourcentage%</b> |
|---------------------|------------------|---------------------|
| Moins d'une semaine | <b>20</b>        | <b>66,67</b>        |
| 1-2 semaines        | <b>8</b>         | <b>26,67</b>        |
| 2-4 semaines        | <b>2</b>         | <b>06,67</b>        |
| Plus d'un mois      | <b>00</b>        | <b>00</b>           |
| <b>Total</b>        | <b>30</b>        | <b>100</b>          |

**Source :** Etabli par nous- même en utilisant par le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 9 : Présentation de la Durée d'Hospitalisation**



**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

### Observation

D'après cette figure, nous constatons que l'accueil et l'enregistrement dans le service maxillo-facial de l'hôpital CHU Nadir Mohammed ont été évalués de manière positive par les patients. En effet, une grande majorité, soit 63,33%, ont qualifié cette étape de leur expérience hospitalière de "Très satisfaisante". De plus, 30% des patients ont également exprimé leur satisfaction en la qualifiant de "Satisfaisante". Ces résultats reflètent un niveau élevé de satisfaction globale en ce qui concerne la première interaction des patients avec le service maxillo-facial. L'absence totale de réponses négatives ("Insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant") suggère que l'accueil et l'enregistrement sont des aspects forts de la prestation de services dans ce service hospitalier. Cependant, il serait pertinent de mener des enquêtes supplémentaires pour mieux comprendre les facteurs qui contribuent à cette satisfaction élevée et pour identifier d'éventuelles opportunités d'amélioration continue.

## Axe 2 : Accueil et communication

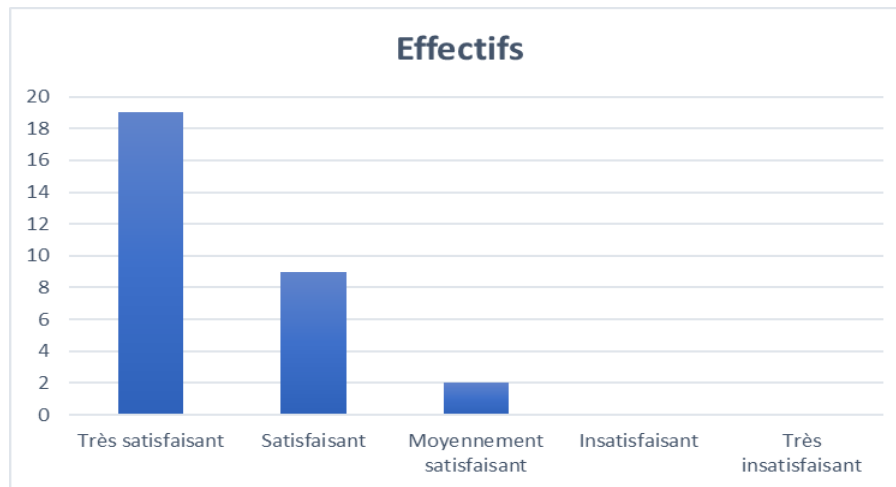
**05 - Comment évaluez-vous l'accueil et l'enregistrement dans le service maxillo-facial ?**

**Tableau n° 7 : Évaluation de l'accueil et de l'enregistrement**

| Désignation              | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------------|-----------|--------------|
| Très satisfaisant        | 19        | 63,33        |
| Satisfaisant             | 9         | 30           |
| Moyennement satisfaisant | 2         | 06,67        |
| Insatisfaisant           | 00        | 00           |
| Très insatisfaisant      | 00        | 00           |
| <b>Total</b>             | <b>30</b> | <b>100</b>   |

**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire

**Figure n° 10 : Évaluation de l'accueil et de l'enregistrement**



Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Observation**

D'après cette figure n°10 La majorité des patients (63,33%) ont qualifié l'accueil et l'enregistrement dans le service maxillo-facial de "Très satisfaisant". Une proportion significative (30%) a également jugé l'accueil comme "Satisfaisant". Seuls 6,67% des patients ont évalué l'accueil comme "Moyennement satisfaisant", et aucune personne n'a exprimé une insatisfaction (ni "Insatisfaisant" ni "Très insatisfaisant").

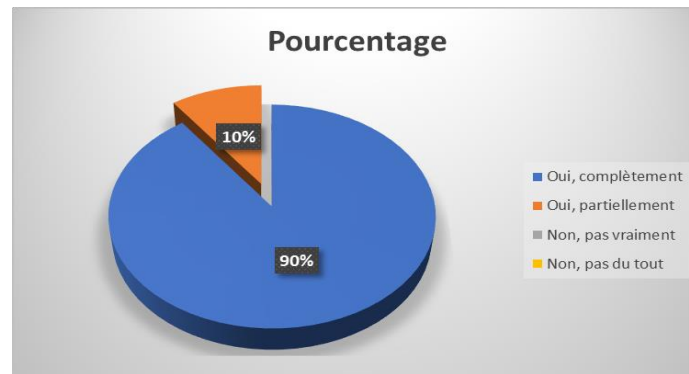
**06 - Avez-vous reçu des informations claires sur votre traitement et les procédures médicales ?**

**Tableau n° 8 : Clarté des informations sur le traitement et les procédures médicales**

| Désignation        | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------|-----------|--------------|
| Oui, complètement  | 27        | 90           |
| Oui, partiellement | 03        | 10           |
| Non, pas vraiment  | 00        | 00           |
| Non, pas du tout   | 00        | 00           |
| <b>Total</b>       | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 11 : Évaluation de la clarté des informations sur le traitement et les procédures médicales**



**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

### Observation

D'après cette figure qui représente visuellement les réponses des patients concernant la clarté des informations fournies sur leur traitement et les procédures médicales. La majorité des patients ont jugé ces informations comme "Très claires" ou "Claires", indiquant une satisfaction globalement élevée en ce qui concerne la compréhension de leur traitement.

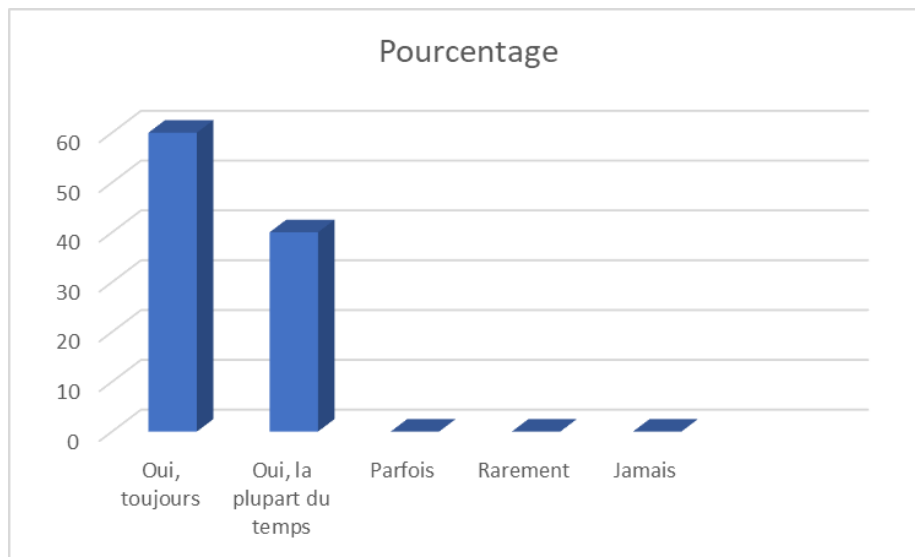
**7 - Avez-vous trouvé que le personnel soignant était courtois et disponible pour répondre à vos questions ?**

**Tableau n° 9 : Disponibilité du personnel soignant pour répondre aux questions**

| Désignation              | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------------|-----------|--------------|
| Oui, toujours            | 18        | 60           |
| Oui, la plupart du temps | 12        | 40           |
| Parfois                  | 00        | 0            |
| Rarement                 | 00        | 0            |
| Jamais                   | 00        | 0            |
| <b>Total</b>             | <b>30</b> | <b>100</b>   |

**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 12 : Disponibilité du personnel soignant pour répondre aux questions**



**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

### **Observation**

D'après cette figure n° 12, il est clairement visible que la disponibilité du personnel soignant pour répondre aux questions des patients dans le service de maxillo-faciale de l'hôpital CHU Nadir Mohammed est très satisfaisante. En effet, la majorité des patients (60%) ont signalé que le personnel était "toujours" disponible pour répondre à leurs questions, et 40% ont déclaré qu'il était disponible "la plupart du temps". Aucun patient n'a exprimé de préoccupations concernant la disponibilité du personnel, car aucun n'a choisi les options "parfois", "rarement" ou "jamais". Ces résultats suggèrent que le personnel soignant de ce service hospitalier fait preuve d'une attitude courtoise et d'une disponibilité appréciée par les patients, contribuant ainsi à une expérience positive et à une qualité de soins optimale.

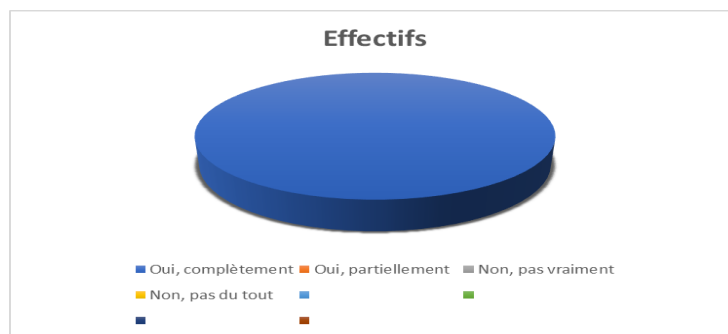
**8 - Avez-vous eu suffisamment d'opportunités pour exprimer vos préoccupations et vos besoins pendant votre séjour dans le service maxillo-facial ?**

**Tableau n° 10 :** Expression des préoccupations et besoins pendant le séjour dans le service maxillo-facial

| Désignation        | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------|-----------|--------------|
| Oui, complètement  | 30        | 100          |
| Oui, partiellement | 00        | 0            |
|                    |           |              |
| Non, pas vraiment  | 00        | 0            |
| Non, pas du tout   | 00        | 0            |
| <b>Total</b>       | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 13 :** Expression des préoccupations et besoins pendant le séjour dans le service maxillo-facial



Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

### Observation

D'après cette figure, il est clair que l'ensemble des participants ont exprimé une satisfaction totale quant à leur capacité à communiquer leurs préoccupations et leurs besoins tout au long de leur séjour dans le service maxillo-facial. Ces résultats reflètent une interaction positive entre les patients et le personnel médical, indiquant un environnement propice à la prise en charge des patients. Cette communication efficace est un facteur essentiel pour garantir des soins de qualité et une expérience positive pour les patients. Elle témoigne également de

l'importance accordée à l'écoute des patients et à la compréhension de leurs besoins individuels au sein du service maxillo-facial. Il est crucial de maintenir cette dynamique positive de communication pour continuer à répondre de manière adéquate aux besoins des patients et à améliorer encore davantage leur expérience globale au sein de l'établissement.

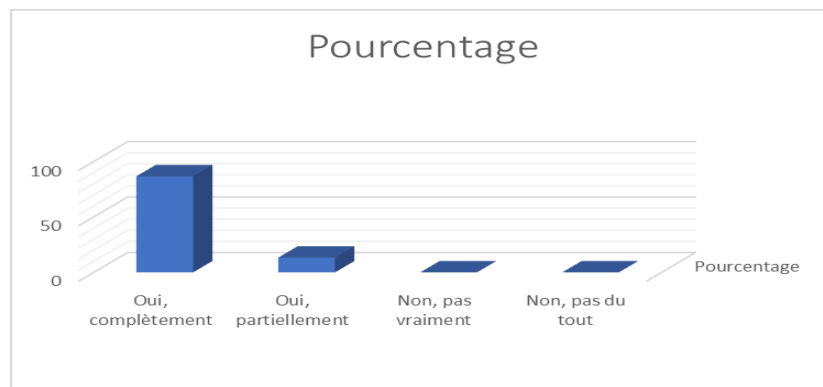
**9 - Avez-vous été informé(e) des résultats de vos examens et des recommandations de suivi de manière compréhensible ?**

**Tableau n° 11 :** Compréhension des résultats des examens et des recommandations de suivi

| Désignation        | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------|-----------|--------------|
| Oui, complètement  | 26        | 86,67        |
| Oui, partiellement | 04        | 13,33        |
| Non, pas vraiment  | 00        | 0            |
| Non, pas du tout   | 00        | 0            |
| <b>Total</b>       | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 14 :** Compréhension des résultats des examens et des recommandations de suivi



Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Observation**

D'après cette figure, nous constatons que la grande majorité des participants, soit 86,67%, ont déclaré avoir été pleinement informés de manière compréhensible des résultats de leurs examens ainsi que des recommandations de suivi pendant leur séjour au service maxillo-facial. Cette constatation est un indicateur positif de la qualité de la communication au sein de

l'établissement médical, montrant que l'équipe médicale s'efforce de rendre les informations médicales accessibles et compréhensibles pour les patients.

Cependant, il est important de noter que 13,33% des participants ont mentionné avoir reçu ces informations de manière partielle. Bien que ce pourcentage soit relativement faible, il suggère qu'il y a encore place à l'amélioration en ce qui concerne la clarté des explications fournies aux patients. Une communication médicale optimale doit viser à éliminer toute ambiguïté et à s'assurer que les patients comprennent pleinement leurs résultats d'examens et les étapes de suivi recommandées.

### **Axe 3 : Qualité des soins médicaux**

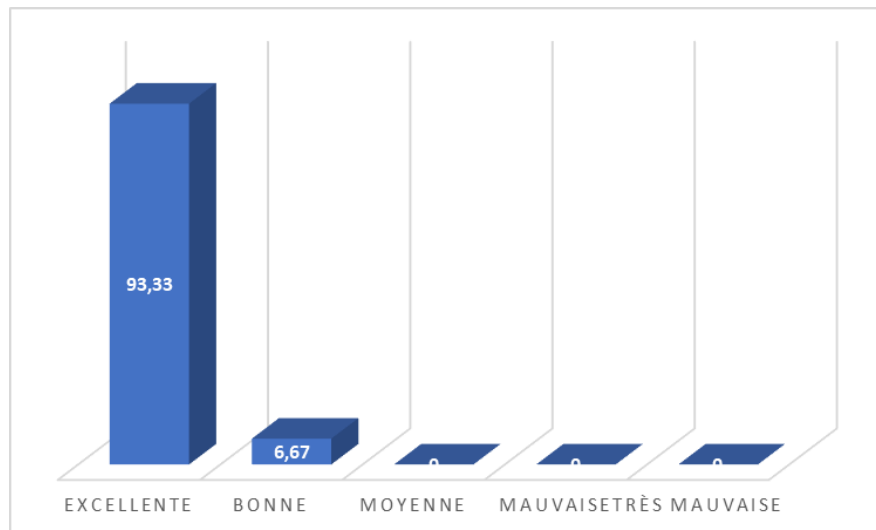
#### **10 - Comment évaluez-vous la compétence et l'expertise des professionnels de santé dans le service maxillo-facial ?**

**Tableau n° 12 :** Évaluation de la compétence et de l'expertise des professionnels de santé dans le service maxillo-facial

| <b>Désignation</b> | <b>Effectifs</b> | <b>Pourcentage%</b> |
|--------------------|------------------|---------------------|
| Excellente         | <b>28</b>        | <b>93,33</b>        |
| Bonne              | <b>02</b>        | <b>6,67</b>         |
| Moyenne            | <b>0</b>         | <b>0</b>            |
| Mauvaise           | <b>00</b>        | <b>0</b>            |
| Très mauvaise      | <b>00</b>        | <b>0</b>            |
| <b>Total</b>       | <b>30</b>        | <b>100</b>          |

**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 15 :** Évaluation de la compétence et de l'expertise des professionnels de santé dans le service maxillo-facial



**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

### **Observation**

D'après cette figure, il est manifeste que les participants portent une évaluation extrêmement positive sur la compétence et l'expertise des professionnels de santé opérant au sein du service maxillo-facial. En effet, 93,33% des participants ont qualifié cette expertise de "Excellente", ce qui reflète un niveau élevé de confiance et de satisfaction à l'égard des soins médicaux prodigués dans cet établissement.

Cette évaluation témoigne de l'engagement du personnel médical à maintenir des normes élevées de compétence et d'excellence dans le domaine de la chirurgie maxillo-faciale. Une expertise médicale perçue comme excellente est cruciale pour assurer la sécurité et le bien-être des patients, en particulier dans un domaine aussi spécialisé et délicat.

Les 6,67% de participants qui ont qualifié l'expertise de "Bonne" indiquent également une appréciation positive, bien que légèrement moins élevée. Il est essentiel que l'équipe médicale du service maxillo-facial continue à viser l'excellence tout en prenant en compte les commentaires et les suggestions des patients pour maintenir et améliorer constamment la qualité des soins fournis. Cette évaluation globalement favorable de la compétence des professionnels de santé est un atout précieux pour l'établissement et sa réputation.

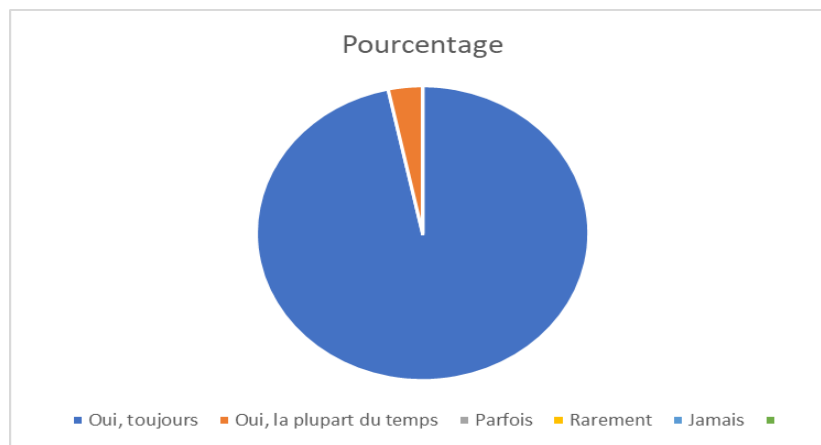
**11 - Avez-vous reçu des soins médicaux de qualité dans le service maxillo-facial ?**

**Tableau n° 13 :** Perception des soins médicaux de qualité dans le service maxillo-facial

| Désignation              | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------------|-----------|--------------|
| Oui, toujours            | 29        | 96,67        |
| Oui, la plupart du temps | 01        | 3,33         |
| Parfois                  | 00        | 0            |
| Rarement                 | 00        | 0            |
| Jamais                   | 00        | 0            |
| <b>Total</b>             | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 16 :** Perception des soins médicaux de qualité dans le service maxillo-facial



Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Observation**

D'après cette figure, nous constatons que la grande majorité des participants, soit 96,67%, ont exprimé une satisfaction élevée en ce qui concerne la qualité des soins médicaux qu'ils ont reçus au sein du service maxillo-facial, en affirmant avoir toujours bénéficié de soins médicaux de qualité. Cela témoigne d'une perception très positive des services de santé au sein de cet établissement. Le faible pourcentage de 3,33% de participants qui ont déclaré avoir reçu des soins médicaux de qualité "la plupart du temps" indique que la satisfaction reste élevée, bien que légèrement moins unanime. Cependant, il est important de noter que personne n'a mentionné avoir reçu des soins médicaux de qualité "parfois", "rarement" ou "jamais", ce qui souligne un niveau de confiance élevé dans l'ensemble de l'équipe médicale du service maxillo-facial.

Cette perception positive de la qualité des soins médicaux est cruciale pour la satisfaction des patients et pour maintenir la réputation de l'établissement. Elle met en évidence l'engagement continu de l'équipe médicale à fournir des soins de haute qualité et souligne l'importance de maintenir et d'améliorer constamment les normes de qualité pour répondre aux besoins des patients de manière efficace et sécuritaire.

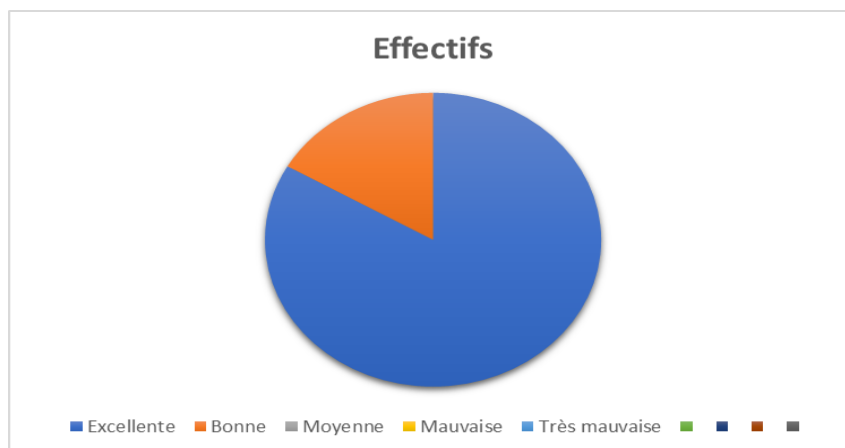
**12 - Comment évaluez-vous la disponibilité et la réactivité du personnel soignant pour répondre à vos besoins médicaux?**

**Tableau n° 14 :** Évaluation de la disponibilité et de la réactivité du personnel soignant pour répondre aux besoins médicaux

| Désignation   | Effectifs | Pourcentage% |
|---------------|-----------|--------------|
| Excellente    | 25        | 83,33        |
| Bonne         | 05        | 16,67        |
| Moyenne       | 00        | 0            |
| Mauvaise      | 00        | 0            |
| Très mauvaise | 00        | 0            |
| <b>Total</b>  | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 17 :** Évaluation de la disponibilité et de la réactivité du personnel soignant pour répondre aux besoins médicaux



Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Observation**

D'après cette figure n° 12, les participants ont exprimé une grande satisfaction à l'égard de la disponibilité et de la réactivité du personnel soignant au sein du service maxillo-facial. Une grande majorité, soit 83,33% des participants, ont qualifié cette disponibilité et réactivité de "Excellente", soulignant ainsi une réponse rapide et efficace aux besoins médicaux des patients. Les 16,67% restants ont évalué cette disponibilité et réactivité comme "Bonne", ce qui indique une satisfaction positive, bien que légèrement moins élevée.

Ces résultats globalement positifs témoignent de la qualité de la prise en charge médicale au sein du service maxillo-facial et de la confiance des patients dans la capacité du personnel soignant à répondre à leurs besoins de manière opportune. Aucun participant n'a exprimé une évaluation moyenne, mauvaise ou très mauvaise, ce qui renforce cette impression positive.

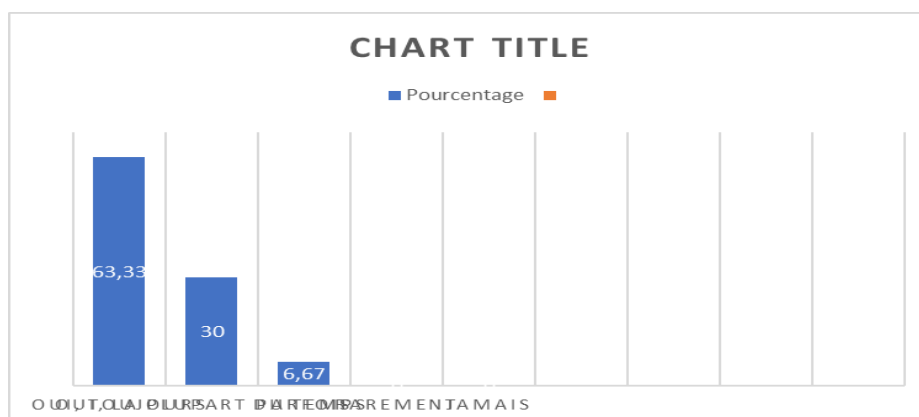
**13 - Avez-vous eu l'impression que les différents professionnels de santé travaillaient en équipe pour coordonner vos soins?**

**Tableau n° 15 :** Perception de la coordination des soins par les différents professionnels de santé

| Désignation              | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------------|-----------|--------------|
| Oui, toujours            | 19        | 63,33        |
| Oui, la plupart du temps | 09        | 30           |
| Parfois                  | 02        | 6,67         |
| Rarement                 | 00        | 0            |
| Jamais                   | 00        | 0            |
| <b>Total</b>             | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 18 :** Perception de la coordination des soins par les différents professionnels de santé



**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Observation**

D’apprêt cette figure n° 13 nous constatant que la majorité des participants (63,33%) ont déclaré avoir toujours eu l'impression que les professionnels de santé travaillaient en équipe pour coordonner leurs soins. De plus, 30% des participants ont indiqué que cela se produisait la plupart du temps, tandis que seulement 6,67% ont mentionné que cela se produisait parfois.

Il est significatif de noter qu'aucun participant n'a signalé que la coordination des soins se produisait rarement ou jamais, ce qui indique une coordination relativement élevée des soins au sein du service maxillo-facial, selon la perception des patients.

**Axe 3 : Environnement et confort**

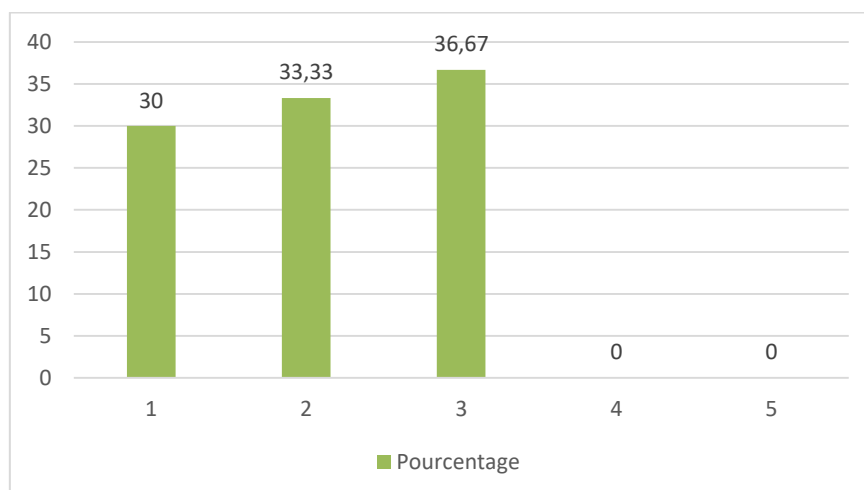
**14 - Comment évaluez-vous la propreté et l'hygiène dans le service maxillo-facial ?**

**Tableau n° 16 : Évaluation** de la propreté et de l'hygiène dans le service maxillo-facial

| Désignation               | Effectifs | Pourcentage% |
|---------------------------|-----------|--------------|
| Très satisfaisante        | 9         | 30           |
| Satisfaisante             | 10        | 33.34        |
| Moyennement satisfaisante | 11        | 36.67        |
| Insatisfaisante           | 00        | 0            |
| Très insatisfaisante      | 00        | 0            |
| <b>Total</b>              | <b>30</b> | <b>100</b>   |

**Source :** Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023.

**Figure n° 19 :** Évaluation de la propreté et de l'hygiène dans le service maxillo-facial



### CHAPITRE 3 : Relation entre la qualité et la de satisfaction des patients au milieu hospitalier du CHU de Tizi-Ouzou (service Maxillo-faciale)

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

#### Observation

D'après cette figure n° 14, l'évaluation de la propreté et de l'hygiène au sein du service maxillo-facial montre une répartition variée des opinions parmi les participants. Trente pour cent (30%) ont qualifié la propreté et l'hygiène comme "Très satisfaisante", tandis que 33,34% l'ont évaluée comme "Satisfaisante". De plus, 36,67% des participants ont considéré la propreté et l'hygiène comme "Moyennement satisfaisante".

Il est positif de noter qu'aucun participant n'a exprimé une évaluation "Insatisfaisante" ou "Très insatisfaisante", ce qui indique une satisfaction générale en ce qui concerne les normes d'hygiène au sein du service maxillo-facial.

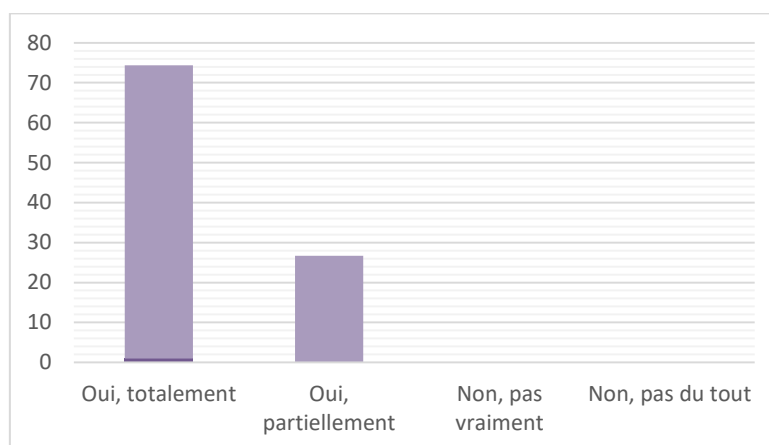
#### 15 - Avez-vous trouvé le confort des installations et de l'équipement satisfaisant ?

Tableau n° 17 : Évaluation du confort des installations et de l'équipement

| Désignation        | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------|-----------|--------------|
| Oui, totalement    | 22        | 73,33        |
| Oui, partiellement | 8         | 26,67        |
| Non, pas vraiment  | 00        | 0            |
| Non, pas du tout   | 00        | 0            |
| <b>Total</b>       | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

Figure n° 20 : Évaluation du confort des installations et de l'équipement



Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

### Observation

D'après cette figure° 15, nous pouvons constater que la grande majorité des participants, soit 73,33%, ont exprimé une satisfaction totale en ce qui concerne le confort des installations et de l'équipement au sein du service maxillo-facial, en répondant "Oui, totalement". De plus, 26,67% des participants ont indiqué une satisfaction partielle en choisissant l'option "Oui, partiellement». Il est significatif de noter qu'aucun participant n'a évalué le confort des installations et de l'équipement comme étant "Non, pas vraiment" ou "Non, pas du tout". Cette évaluation globalement positive du confort témoigne d'un environnement propice au bien-être des patients au sein du service maxillo-facial.

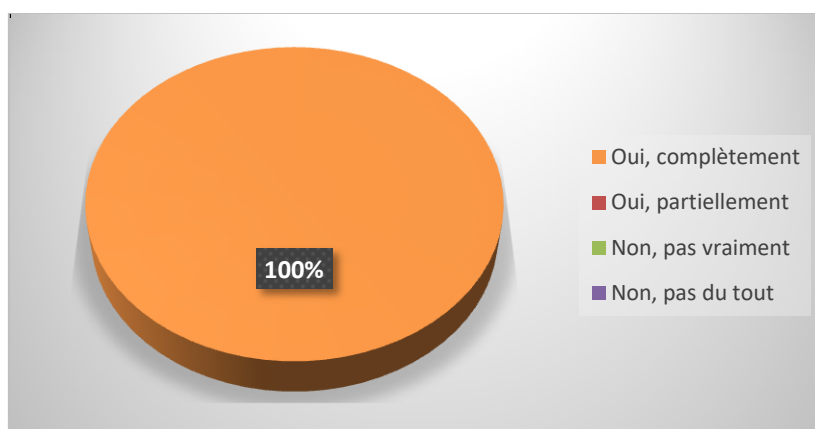
### 16 - Avez-vous eu l'impression que votre confidentialité et vos informations personnelles étaient bien protégées ?

**Tableau n° 18:** Évaluation de la protection de la confidentialité et des informations personnelles

| Désignation        | Effectifs | Pourcentage% |
|--------------------|-----------|--------------|
| Oui, complètement  | 30        | 100          |
| Oui, partiellement | 00        | 0            |
| Non, pas vraiment  | 00        | 0            |
| Non, pas du tout   | 00        | 0            |
| <b>Total</b>       | <b>30</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Figure n° 21:** Évaluation de la protection de la confidentialité et des informations personnelles



Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2023

**Observation**

D'après cette figure n° 16, il est clair que la totalité des participants, soit 100%, ont exprimé une impression positive en ce qui concerne la protection de leur confidentialité et de leurs informations personnelles au sein du service maxillo-facial. Aucun participant n'a évoqué une protection "partielle", "pas vraiment" ou "pas du tout". Cette évaluation unanime reflète une grande confiance des patients dans les procédures de protection de la confidentialité mises en place par le service maxillo-facial. La confidentialité des informations personnelles des patients est d'une importance cruciale dans le domaine de la santé, et ces résultats indiquent que l'établissement médical prend cette préoccupation au sérieux

**Axe 5 : Attentes et recommandations**

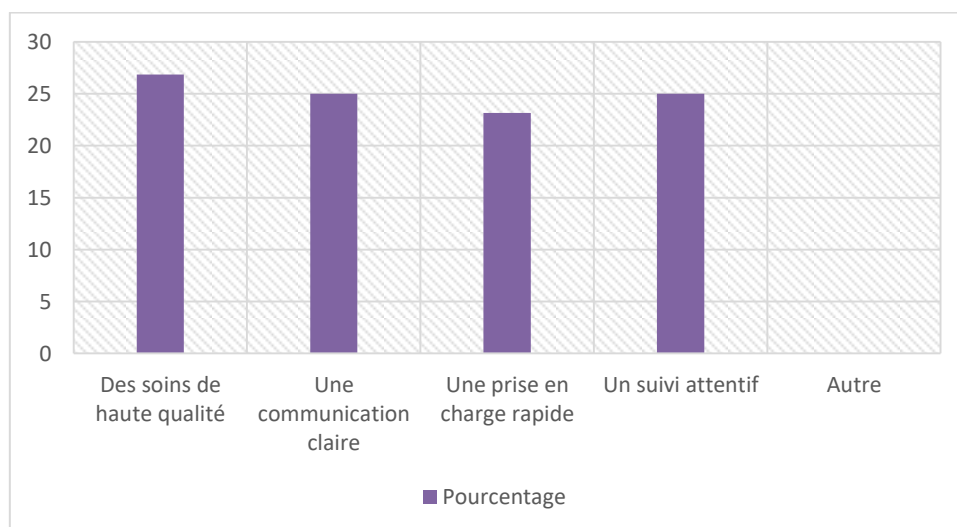
**17 - Quelles étaient vos attentes initiales concernant les soins dans le service maxillo-facial ?**

**Tableau n° 19 :** Attentes initiales concernant les soins dans le service maxillo-facial

| Désignation                | Effectifs  | Pourcentage% |
|----------------------------|------------|--------------|
| Des soins de haute qualité | 29         | 26.85        |
| Une communication claire   | 27         | 25           |
| Une prise en charge rapide | 25         | 23.15        |
| Un suivi attentif          | 27         | 25           |
| Autre                      | 00         | 0            |
| <b>Total</b>               | <b>108</b> | <b>100</b>   |

Source : Etabli par nous- même en utilisant le biais du questionnaire 2022

**Figure n° 22 :** Attentes initiales concernant les soins dans le service maxillo-facial



## **Observation**

D'après cette fuguer nous constatant que environ 26,85% des participants attendaient "Des soins de haute qualité", soulignant l'importance de la qualité des soins médicaux. 25% attendaient "Une communication claire", mettant en avant le besoin d'une communication efficace. De plus, 23,15% espéraient "Une prise en charge rapide", montrant l'importance de l'efficacité dans la gestion de leurs besoins médicaux. Enfin, 25% attendaient "Un suivi Attentif après leur prise en charge initiale.

### **3.3 La synthèse des résultats**

L'examen et l'analyse des données de notre enquête nous ont permis d'évaluer le niveau de satisfaction des patients à l'égard de la qualité des services proposés par le Centre Hospitalo-Universitaire (CHU) de Tizi-Ouzou. Ci-dessous, nous présentons les principales conclusions de cette évaluation :

#### **3.3.1 Profil des patients et du personnel soignant**

La majorité du personnel soignant est composée d'hommes, représentant 60% de l'ensemble du personnel. Cependant, les femmes représentent également une part significative, soit 46,67%.

La tranche d'âge la plus représentée parmi les patients est celle des 25-34 ans, suivie de près par les 18-24 ans. Aucun patient de 55 ans ou plus n'a été inclus dans l'enquête.

La majorité des patients sont célibataires, avec 56,67%, tandis que 43,33% sont mariés.

#### **3.3.2 Satisfaction de l'accueil et de l'enregistrement**

Les patients ont exprimé une satisfaction élevée concernant l'accueil et l'enregistrement dans le service maxillo-facial de l'hôpital CHU Nadir Mohammed. La majorité les ont qualifiés de "Très satisfaisants", avec 63,33%, et 30% les ont trouvés "Satisfaisants". Aucun patient n'a exprimé de mécontentement à ce stade.

#### **3.3.3 Clarté des informations fournies**

Les patients ont trouvé les informations fournies sur leur traitement et les procédures médicales très claires. Cette clarté dans les explications est un atout important pour assurer la compréhension des patients.

### **3.3.4 Disponibilité du personnel soignant**

La disponibilité du personnel soignant pour répondre aux questions des patients est excellente. 60% des patients ont signalé que le personnel était "toujours" disponible, et 40% ont déclaré qu'il était disponible "la plupart du temps". Aucun patient n'a exprimé des préoccupations concernant la disponibilité du personnel.

### **3.3.5 Communication efficace avec le personnel médical**

Les patients ont souligné une communication efficace avec le personnel médical tout au long de leur séjour, ce qui est essentiel pour une prise en charge de qualité.

### **3.3.6 Compréhension des résultats des examens**

La grande majorité des patients ont été pleinement informés de manière compréhensible des résultats de leurs examens et des recommandations de suivi, ce qui est un aspect positif de la communication médicale.

### **3.3.7 Perception de l'expertise des professionnels de santé**

Les patients ont une perception très positive de l'expertise des professionnels de santé opérant dans le service maxillo-facial, avec 93,33% les qualifiant d'"excellente". Cela témoigne d'un haut niveau de confiance dans les soins médicaux.

### **3.3.8 Satisfaction à l'égard de la qualité des soins médicaux :**

Les patients ont exprimé une grande satisfaction concernant la qualité des soins médicaux qu'ils ont reçus au sein du service maxillo-facial. 96,67% ont affirmé avoir toujours bénéficié de soins médicaux de qualité.

### **3.3.9 Disponibilité et réactivité du personnel soignant :**

Les patients ont trouvé la disponibilité et la réactivité du personnel soignant excellentes, avec 83,33% les qualifiant d'"excellentes". Cette réactivité contribue à une expérience positive pour les patients.

### **3.3.10 Coordination des soins :**

La coordination des soins au sein du service maxillo-facial est perçue de manière positive par les patients. La majorité a indiqué que les professionnels de santé travaillaient en équipe pour coordonner leurs soins.

**3.3.11 Propreté et hygiène :**

La propreté et l'hygiène au sein du service maxillo-facial ont été évaluées positivement par les patients, bien que certaines les aient qualifiées de "Moyennement satisfaisantes". Aucun patient n'a exprimé d'insatisfaction.

**3.3.12 Confort des installations et de l'équipement :**

La grande majorité des patients ont exprimé une grande satisfaction en ce qui concerne le confort des installations et de l'équipement au sein du service maxillo-facial.

**3.3.13 Protection de la confidentialité :**

Tous les patients ont exprimé une impression positive en ce qui concerne la protection de leur confidentialité et de leurs informations personnelles.

**3.3.14 Attentes des patients :**

Les patients attendent principalement des soins de haute qualité, une communication claire, une prise en charge rapide et un suivi attentif. Ces attentes mettent en évidence l'importance de la qualité des soins et de la communication pour les patients.

**3.4 Recommandations**

- **Amélioration de la qualité des soins :** Étant donné que près de 26,85% des participants attendent "Des soins de haute qualité", il est essentiel que le service maxillo-facial se concentre sur l'amélioration de la qualité des soins médicaux. Cela pourrait impliquer la mise en place de programmes de formation continue pour le personnel médical, l'acquisition de technologies médicales de pointe et l'attention aux détails dans le traitement des patients.
- **Communication efficace :** Étant donné que 25% des participants attendent "Une communication claire", le service doit veiller à ce que la communication avec les patients soit transparente et compréhensible. Cela pourrait impliquer la formation du personnel médical à la communication avec les patients, l'utilisation d'outils de communication efficaces et la mise en place de mécanismes de rétroaction pour s'assurer que les patients se sentent entendus.

- **Efficacité dans la prise en charge** : Étant donné que 23,15% des participants espèrent "Une prise en charge rapide", il est important d'optimiser les processus pour garantir une prise en charge efficace. Cela pourrait impliquer la réduction des temps d'attente, l'optimisation des flux de travail et l'amélioration de la coordination entre les différents services et professionnels de santé.
- **Suivi attentif** : Étant donné que 25% des participants attendent "Un suivi attentif après leur prise en charge initiale", le service devrait mettre en place un système de suivi post-traitement pour s'assurer que les patients reçoivent les soins appropriés après leur traitement initial. Cela pourrait inclure des rendez-vous de suivi, des consultations à distance ou des ressources pour aider les patients à gérer leur rétablissement.

En résumé, le service de maxillo-faciale de l'hôpital CHU Nadir Mohammed devrait se concentrer sur l'amélioration de la qualité des soins, la communication efficace, l'efficacité dans la prise en charge et le suivi attentif des patients pour répondre aux attentes exprimées par les participants de l'étude. Ces mesures contribueront à améliorer l'expérience des patients et la qualité globale des soins offerts par le service.

## **Conclusion**

En conclusion, l'analyse approfondie des résultats de notre enquête révèle que la grande majorité des patients du service maxillo-facial de l'hôpital CHU Nadir Mohammed expriment une satisfaction notable à l'égard de divers aspects de leurs expériences de soins. Ces aspects incluent l'accueil et l'enregistrement, la clarté des informations fournies, la disponibilité et la réactivité du personnel soignant, la coordination des soins, la qualité des soins médicaux, la propreté et l'hygiène, le confort des installations et de l'équipement, la protection de la confidentialité et les attentes comblées en matière de soins de santé.

Cependant, certaines zones méritent une attention particulière pour améliorer encore davantage la qualité des services. Ces domaines comprennent la communication avec les patients pour garantir une compréhension complète des résultats médicaux .....

Il est essentiel de prendre en compte ces résultats et recommandations pour continuer à fournir des soins de santé de haute qualité et à garantir la satisfaction des patients au sein du service maxillo-facial de l'hôpital CHU Nadir Mohammed. En mettant en œuvre ces améliorations proposées, l'établissement peut non seulement répondre aux attentes des patients actuels, mais également renforcer sa réputation et sa capacité à offrir des soins exceptionnels à l'avenir.

---



---

*Conclusion Générale*

---



---

## Conclusion général

En conclusion, ce mémoire a examiné en profondeur la relation complexe entre la qualité des soins et la satisfaction des patients au sein du Service Maxillo-facial du CHU de Tizi-Ouzou. À travers une analyse approfondie des concepts liés à la qualité des soins, des indicateurs utilisés pour l'évaluer, ainsi que des méthodes pour mesurer la satisfaction des patients, nous avons pu aborder ces deux dimensions essentielles des soins de santé.

Les résultats de notre enquête ont apporté des éclairages significatifs et ont permis de répondre à nos hypothèses initiales. Tout d'abord, notre première hypothèse, selon laquelle les patients reçoivent une bonne qualité de soin au sein du Service Maxillo-facial, a été confirmée par les données collectées. De plus, notre deuxième hypothèse, qui stipulait que les patients trouvent que la qualité du soin dans le service maxillo-facial est bonne par rapport à la communication du personnel soignant avec le patient, a également été validée.

Cela suggère que la qualité des soins ne se limite pas à la compétence clinique, mais englobe également des aspects relationnels et humains qui influencent directement la satisfaction des patients. Les résultats de notre étude confirment que la communication efficace du personnel soignant avec les patients est un élément crucial de la qualité des soins et a un impact direct sur la perception globale de la qualité des soins par les patients.

L'importance de cette étude réside dans sa contribution à la prise de décision et à l'amélioration continue des soins de santé. Les professionnels de la santé et les gestionnaires d'établissements hospitaliers ont pour fonction de prendre en compte les besoins et les attentes des patients, et d'intégrer une communication efficace comme un élément central de la prestation des soins.

Il est impératif de souligner que la quête de l'excellence en matière de soins de santé ne doit jamais cesser. La satisfaction des patients demeure un indicateur essentiel pour évaluer la

qualité des soins, et elle devrait toujours être au cœur des préoccupations des prestataires de soins.

En fin de compte, ce mémoire offre des données tangibles et des recommandations pratiques pour améliorer la qualité des soins et la satisfaction des patients au sein du Service Maxillo-facial du CHU de Tizi-Ouzou, tout en servant de base pour des études futures visant à approfondir notre compréhension de cette relation cruciale dans le domaine de la santé. Les résultats de cette recherche peuvent également informer les décisions et les politiques visant à améliorer la qualité des soins et la satisfaction des patients dans d'autres établissements de santé en Algérie et au-delà.

---



*Bibliographie*

---



## Ouvrage et thèses des mémoires

- Antoine Dupin, Communiquer sur les réseaux sociaux : les méthodes et les outils indispensables pour vos stratégies de communication sur les médias sociaux, FYP aditions, 2011, p. 92.
- Article de Dominique Friard, ISP Infirmiers.com – L’observation, une perspective soignante –,
- AUBLANT (J), « La métrologie, outil du management de la qualité totale dans les industries des nanotechnologies », Annales des Mines-Réalités industrielles, CAIRN, Février 2010, p.54-62.
- AUDOUS G. et BARRES R. – Communication 2 – La communication dans le secteur du sanitaire et social –Vanves – Editions Foucher – 2005 – p. 07
- Blandine LabbéPinlon, Cindy Lombart, Virginie Berger, Didier Louis (2023), « L’Éducation Thérapeutique en oncologie: mieux comprendre la satisfaction des patients envers leur expérience vécue » Institut de Socio
- C GABA-LEROY ; A-M BONNEKY ; D MARANDE ; P MICHET ; 2003 ;» prévention des risques dans l’unité de Soins ; Mosson édition ; Paris ; PDF ; P, 115
- C GABA-LEROY ; A-M BONNEKY ; D MARANDE ; P MICHET ; 2003 ;» prévention
- Daniel Boix et Bernard Féminier, Le tableau de bord facile, Éditions d’Organisation, 2004. Page 136.
- des risques dans l’unité de Soins ; Mosson édition ; Paris ; PDF ; P, 115
- Donabedian A., “Qualityassessment and assurance: unity of purpose, diversity of means”, Inquiry, Vol. 25, spring, 1988, p. 173.
- DURIEUX (P), « Comment améliorer les pratiques médicales », édition Flammarion, Paris, p 03
- Économie des Entreprises et des Organisations (Écully, Rhône). Recherches en Sciences de Gestion, 161-191, page 122.
- GREBIER ®, « La qualité des soins sous l’angle de la satisfaction des patients », Université Montréal, Canada, PDF, p 6.

- HealthSpending, Access and out Comes: Trends in Industrialized Countries, HealthAffairs, vol. 18, no 3, 1999, page 690.
- JihaneSebai, (2021), « De l'expérience à la satisfaction patients: force d'amélioration en France », Vie & sciences de l'entreprise, 137-158 page 23.
- KOLTER, KELLER, MANCEAU, DUBOUS, Marketing Management, 13eme édition PEARSON Education edition export, 2009, p 171.
- KOTLER & DU BOIS B. in Marketing management, Edition nouveaux Horizons 11è édition, Paris, page 68
- Krowinski, William J. Measuring and managing patient satisfaction. 2e éd. Chicago, Ill: American Hospital Pub., 1996. Page 88.
- MATILLON ; 2000 ; « qualité des soins, revue à travers la littérature des outils et des critères utilisés en médecine ambulatoire » ; ANAES\* service évaluation en secteur libéral ; Paris ; P ,16.
- Mise en œuvre, évaluation et pilotage'' (Lausanne, septembre 2014)
- MONIN (J), « La satisfaction qualité dans les services, outil de performance et d'orientation client », édition AFNOR, Paris, 2001, p 108
- MUKHTAR, FATIMA, AFTAB ANJUM, MUHAMMAD ASLAM BAJWA, ShahzanaShahzad, Shahzeb Hamid, ZAHRA M. Masood et Ramsha Mustafa. « PATIENT SATISFACTION; ». Professional Medical Journal 20, no 06: 973– MacStravic, Robin E. Scott. Beyond patient satisfaction: Building patient loyalty. Ann Arbor, Mich : Health Administration Press, 1991. Page 123. page 80.
- Perrine DIETRICH, comprendre l'impact du stress organisationnel sur la qualité des soins infirmiers, Institut de Formation en soins infirmiers, hôpitaux civils de Colmar, 2013, P 15.
- POILROUX ®, « Management individuel et communication dans les établissements sanitaires et sociaux », Édition BERGER-LEVRAULT, Paris, p 44.
- Prakash, Bhanu. « Patient satisfaction ». Journal of Cutaneous and AestheticSurgery 3, no 3 page 12.

- Raymond GREBIER ; « la qualité des soins sous l'angle de la satisfaction des patients » ; université de Montréal ; Canada ; PDF ; P, 04-05
- ROCHE Lydie, L'impact de la relation soignant - soigné lors de l'accueil d'une personne anxieuse en préopératoire, Soins Infirmiers, Institut de Formation en Soins Infirmiers, 2011. P 18.
- Ruitton-Teamot, I., & Maury, C. (2018). Qualité des soins et santé mentale : enjeux et perspectives pour les professionnels de santé. L'Encéphale, 44(2), 168-173
- Sauce A. Les nouvelles missions de la loi HPST pour le pharmacien d'officine : une exigence accrue en matière de communication avec le patient. Th D Pharm., Nancy; 2012. 144p.
- Scherpenzeel, A. C., and W. E. Saris 1993. The quality of indicators of satisfaction across Europe. A meta-analysis of multitrait-multimethod studies. Bulletin de Methodologie Sociologique, 39, 3–19.
- Selon la norme ISO 9000 : 2005, un processus de mesure signifie un « ensemble d'opérations permettant déterminer la valeur d'une grandeur »
- Walker, Judith K. « Patient Satisfaction ». Journal of Perinatal & Neonatal Nursing 20, no 1 : 88– pages 90
- Xavier Moinier, Liliane Bonnal (2019), « Satisfaction et fidélité de l'utilisateur d'officine: un enjeu de santé publique », Gestion et management public 7 (2), 51-68.

## Web biographie

- Améliorer la pertinence des soins : un enjeu majeur pour .... (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.senat.fr/rap/r16-668/r16-668\\_mono.html](http://www.senat.fr/rap/r16-668/r16-668_mono.html)
- Comprendre les indicateurs. (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)
- disponible sur : [Http://www.infirmiers.com/votre-carriere/votrecarriere/1-observation-une-perspective](http://www.infirmiers.com/votre-carriere/votrecarriere/1-observation-une-perspective)
- FOCUS sur les indicateurs de qualité - KCE. (2023). récupéré Septembre 23, 2023, depuis [kce.fgov.be](http://kce.fgov.be)
- <http://www.hug-ge.ch/qualite>, et de stainesA, 'Panorama de la qualité des soins de santé.
- [https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Segmentation\\_\(marketing\)#](https://fr.m.wikipedia.org/wiki/Segmentation_(marketing)#)
- La qualité des soins en France : comment la mesurer pour l'améliorer ? Zeynep Or, Laure Com-Ruelle
- Les déterminants de la qualité et de la sécurité des soins .... (2023). récupéré Septembre 21, 2023, depuis [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)
- Les déterminants de la qualité et de la sécurité des soins .... (2023). récupéré Septembre 21, 2023, depuis [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)
- Lutter contre le gaspillage dans les systèmes de santé. (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.oecd.org](http://www.oecd.org)
- Perception des patients vis-à-vis de la qualité des soins à l' .... (2023). récupéré Septembre 24, 2023, depuis [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9744126/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9744126/)
- Qualité des soins : définition, <http://www.santepublique.eu/qualite-des-soins-definition/> (Page consultée le 20/09/2023).
- Sécurité des patients. (2023). récupéré Septembre 20, 2023, depuis [www.icn.ch](http://www.icn.ch)



# *La Table des Matières*



## Remerciements

## Dédicaces

## Sommaire

### La liste des abréviations

### Listes de tableaux et des figures

### Introduction Générale.....1

## CHAPITRE 01 : La qualité des soins en milieu hospitalier.....5

### Section 1 : Définition de la qualité des soins et ses différents aspects ..... 5

#### 1.1 Définition de la qualité des soins ..... 5

#### 1.2 Les dimensions de la qualité des soins et ses différents aspects ..... 7

##### 1.2.1 Sécurité des soins : ..... 7

##### 1.2.2 Efficacité des soins : ..... 7

##### 1.2.3 Accessibilité des soins : ..... 7

##### 1.2.4 Centrage sur le patient : ..... 7

##### 1.2.5 Pertinence des soins : ..... 8

##### 1.2.6 Continuité des soins : ..... 8

##### 1.2.7 Efficience des soins : ..... 8

#### 1.3 Importance de la qualité des soins dans le domaine de la santé..... 9

##### 1.3.1 Amélioration des résultats pour les patients..... 9

##### 1.3.2 La sécurité des patients ..... 9

##### 1.3.3 Utilisation efficiente des ressources ..... 10

##### 1.3.4 Confiance et satisfaction des patients..... 10

##### 1.3.5 Réputation des établissements de santé..... 10

##### 1.3.6 Impact sur les coûts de santé ..... 10

### SECTION 2 : Les indicateurs de la qualité des soins..... 10

#### 2.1 Utilisation des indicateurs de qualité des soins infirmiers hospitaliers : ..... 10

##### 2.1.1 Évaluation des performances ..... 11

##### 2.1.2 Mesure des résultats cliniques..... 11

##### 2.1.3 Suivi des processus de soins..... 11

##### 2.1.4 Amélioration continue..... 11

##### 2.1.5 Transparence et responsabilité : ..... 11

#### 2.2 Les différents types d'indicateurs de qualité des soins : structurels, processus et résultats ..... 12

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.1. Indicateurs de structure :   | 12        |
| 2.2.2. Indicateurs de processus :   | 12        |
| 2.2.3. Indicateurs de résultats :   | 12        |
| 2.3. Avantages et limites de l'utilisation des indicateurs de qualité des soins : | 13        |
| 2.4 Exemple d'indicateurs de qualité des soins en milieu hospitalier.....         | 15        |
| 2.4.1. Taux d'infections nosocomiales .....                                       | 15        |
| 2.4.2. Taux de réadmission.....   | 15        |
| 2.4.3. Taux de complications postopératoires .....                                | 15        |
| 2.4.4. Conformité aux protocoles de prévention des infections :                   | 15        |
| 2.4.5. Délai d'attente pour les soins d'urgence :                                 | 16        |
| 2.4.6. Taux de vaccination .....  | 16        |
| 2.4.7. Taux de satisfaction des patients .....                                    | 16        |
| 2.4.8. Taux de mortalité .....  | 16        |
| 2.4.9. Taux d'utilisation des protocoles de gestion de la douleur :               | 16        |
| 2.4.10. Taux de respect de la confidentialité des informations médicales :        | 16        |
| <b>SECTION 3 : Les enjeux de la qualité des soins en milieu hospitalier .....</b> | <b>16</b> |
| 3.1 Les enjeux de la qualité des soins pour les patients et leurs proches .....   | 16        |
| 3.1.1. Sécurité des patients .....  | 17        |
| 3.1.2. Efficacité des traitements .....   | 17        |
| 3.1.3. Continuité des soins .....   | 17        |
| 3.1.4. Respect de la dignité et des droits des patients .....                     | 17        |
| 3.1.5. Expérience et satisfaction des patients .....                              | 17        |
| 3.1.6. Accès aux soins .....  | 18        |
| 3.2 Les enjeux de la qualité des soins pour les professionnels de santé .....     | 18        |
| 3.2.1 Satisfaction professionnelle.....   | 18        |
| 3.2.2 Responsabilité et réputation professionnelle.....                           | 18        |
| 3.2.3 Développement professionnel continu .....                                   | 18        |
| 3.2.4 Collaboration interprofessionnelle .....                                    | 19        |
| 3.2.5 Équilibre entre charge de travail et qualité des soins .....                | 19        |
| 3.2.6 Réduction des risques et amélioration des résultats .....                   | 19        |
| 3.3 Les enjeux de la qualité des soins pour les établissements de santé .....     | 19        |
| 3.3.1. Réputation et image de marque .....  | 20        |
| 3.3.2. Satisfaction des patients .....  | 20        |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 3.3.3   | Responsabilité légale .....  | 20        |
| 3.3.4   | Rentabilité financière .....   | 20        |
| 3.3.5   | Recrutement et rétention du personnel.....   | 20        |
| 3.3.6   | Collaboration interprofessionnelle .....   | 21        |
| 3.4   | Les enjeux de la qualité des soins pour le système de santé dans son ensemble .....              | 21        |
| 3.4.1   | Amélioration de la santé de la population .....  | 21        |
| 3.4.2   | Utilisation efficace des ressources : .....  | 21        |
| 3.4.3   | Coûts de santé.....  | 21        |
| 3.4.4   | Accès équitable aux soins .....  | 22        |
| 3.4.5   | Confiance du public .....  | 22        |
| 3.4.6   | Amélioration continue.....   | 22        |
| <b>CHAPITRE 2 : La satisfaction des patients en milieu hospitalier.....</b> |  | <b>25</b> |
| <b>Section 1 : généralités sur la satisfaction des patients.....</b>        |  | <b>25</b> |
| 1.1   | Définition degré et caractéristiques de la satisfaction des patients .....                       | 25        |
| 1.1.1   | Les définitions .....  | 25        |
| 1.1.1.1.  | La satisfaction .....  | 25        |
| 1.1.1.2.  | La satisfaction des patients.....  | 26        |
| 1.1.2   | Les trois degré de satisfaction selon Côté (1996) .....  | 28        |
| 1.1.3   | Les trois caractéristiques majeures de la satisfaction des patients .....                        | 28        |
| 1.2   | L'importance de la satisfaction des patients .....   | 30        |
| 1.2.1   | Pour le patient lui même.....  | 30        |
| 1.2.2.  | Sur le milieu hospitalier .....  | 31        |
| 1.2.3.  | Sur le système de la santé.....  | 32        |
| 1.3   | L'impact de la satisfaction des patients sur la qualité des soins et la santé des patients ..... | 35        |
| <b>Section 2 : Évaluation de la satisfaction des patients .....</b>         |  | <b>35</b> |
| 2.1   | Les différentes méthodes de mesure de la satisfaction des patients en milieu hospitalier.....    | 36        |
| 2.1.1.  | Les enquêtes et questionnaires .....   | 36        |
| 2.1.3   | Les tableaux de bord .....   | 38        |
| 2.1.4   | La segmentation des données .....  | 38        |
| 2.2   | La démarche de l'étude de la satisfaction des patients .....                                     | 39        |
| 2.3.  | Les normes de référence pour mesurer la satisfaction des patients.....                           | 41        |
| 2.3.1.  | La recommandation.....   | 41        |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3.2. La fréquentation continue d'un milieu hospitalier .....   | 42        |
| 2.3.3. Respect des délais : .....  | 43        |
| <b>Section 03 : la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients .....</b>   | <b>44</b> |
| 3.1 La communication efficace .....  | 45        |
| 3.2 Les compétences en milieu hospitalier.....   | 46        |
| 3.4 Soins personnalisés en milieu hospitalier : .....  | 47        |
| 3.5 Confort et environnement hospitalier :.....  | 48        |
| 3.6 Les études sur la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients .....  | 49        |
| 3.7 Les implications pour l'amélioration de la qualité des soins et la satisfaction des patients .....   | 50        |
| 3.7 Les interventions susceptibles d'influencer la sur la qualité des soins .....  | 50        |
| 3.9 Les pratiques pour l'amélioration de la qualité des soins afin de satisfaire les patients .....  | 51        |
| 3.9.1 L'efficacité des groupes et des équipes .....  | 51        |
| 3.9.2 Formation et compétences des professionnels de la santé : .....  | 51        |
| 3.9.4 Utilisation des technologies .....   | 52        |
| 3.9.5 Impliquer les patients dans les décisions.....   | 53        |
| 3.9.6 Accessibilité aux informations .....   | 53        |
| <b>CHAPITRE 3 : La relation entre la qualité et la de satisfaction des patients en milieu hospitalier du CHU de Tizi-Ouzou (service Maxillo-faciale.....</b> | <b>56</b> |
| <b>Section 01 : Présentation de l'organisme d'accueil .....</b>  | <b>56</b> |
| 1.1 Présentation et historique du C.H.U .....  | 56        |
| 1.1.1 Présentation du CHU.....   | 56        |
| 1.1.2. Historique du C.H.U de (T.O).....   | 57        |
| 1.2 Les missions, les activités et les capacités d'accueil du CHU .....  | 58        |
| 1.2.1 Les missions du CHU .....  | 58        |
| 1.2.2 Les activités du CHU .....   | 58        |
| 1.2.2.1 En matière de santé .....  | 58        |
| 1.2.2.2 En matière de formation .....  | 59        |
| 1.2.2.3 En matière de recherche .....  | 59        |
| 1.2.2.4 En matière de prévention.....  | 59        |
| 1.2.2.5 En matière de santé .....  | 60        |
| 1.3.1 Une direction générale.....  | 60        |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 1.3.2  | Les bureaux .....   | 60        |
| 1.3.3  | Les directions .....  | 60        |
| 1.3.3.1  | La direction des ressources humaine : .....                             | 61        |
| 1.3.3.2  | La direction des finances et contrôle(DFC) .....                        | 61        |
| 1.3.3.3  | La direction des moyens et matériels(DMM).....                          | 61        |
| 1.3.3.4  | La direction des activités médicales et paramédicales (D-A-M-P-M) ..... | 62        |
| 1.4  | Organigramme du CHU de Tizi-Ouzou .....                                 | 63        |
| <b>Section 2 : présentation de l'unité de stage .....</b>          |   | <b>64</b> |
| 2.1  | Nom du Service .....  | 64        |
|  | Service de Chirurgie Maxillo-Faciale .....                              | 64        |
| 2.2  | Localisation .....  | 64        |
|  | Hôpital CHU Nadir Mohammed, Tizi-Ouzou, Algérie.....                    | 64        |
| 2.3  | Aperçu du service : .....   | 64        |
| 2.4  | Mission et Objectifs .....  | 64        |
| 2.5  | Équipe Médicale.....  | 65        |
| 2.6  | Équipements et Technologies.....  | 65        |
| 2.7  | Services Offerts .....  | 65        |
| 2.8  | Collaboration interdisciplinaire : .....                                | 65        |
| <b>Section 3 : Le Questionnaire Et Analyse Des Résultats .....</b> |   | <b>66</b> |
| 3.1.   | Méthodologie de l'étude.....  | 66        |
| 3.1.1.   | Présentation de l'enquête .....   | 66        |
| 3.1.2.   | La population mère.....   | 66        |
| 3.1.3.   | Critères d'inclusion .....  | 66        |
| 3.1.4.   | Critères d'exclusion .....  | 67        |
| 3.1.4.   | L'échantillon .....   | 67        |
| 3.1.5.   | Questionnaire .....   | 67        |
| 3.1.6.   | Types de questions .....  | 67        |
| 3.1.7.   | Structure de notre questionnaire .....                                  | 67        |
| 3.1.8.   | Méthodologie de traitement statistique des données .....                | 68        |
| 3.1.9.   | Tri à plat (analyse uni variée).....                                    | 68        |
| 3.1.10.  | Objectif de l'enquête .....   | 68        |
| 3.2.   | Questionnaire .....   | 68        |
| 3.3  | La synthèse des résultats .....   | 87        |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3.3.1  | Profil des patients et du personnel soignant .....             | 87 |
| 3.3.2  | Satisfaction de l'accueil et de l'enregistrement .....         | 87 |
| 3.3.3  | Clarté des informations fournies .....                         | 87 |
| 3.3.4  | Disponibilité du personnel soignant .....                      | 88 |
| 3.3.5  | Communication efficace avec le personnel médical .....         | 88 |
| 3.3.6  | Compréhension des résultats des examens.....                   | 88 |
| 3.3.7  | Perception de l'expertise des professionnels de santé .....    | 88 |
| 3.3.8  | Satisfaction à l'égard de la qualité des soins médicaux :..... | 88 |
| 3.3.9  | Disponibilité et réactivité du personnel soignant : .....      | 88 |
| 3.3.10 | Coordination des soins : .....                                 | 88 |
| 3.3.11 | Propreté et hygiène :.....                                     | 89 |
| 3.3.12 | Confort des installations et de l'équipement :.....            | 89 |
| 3.3.13 | Protection de la confidentialité :.....                        | 89 |
| 3.3.14 | Attentes des patients :.....                                   | 89 |
|        | Conclusion Générale.....                                       | 92 |

Bibliographie

Annexes

La table des matières

Résumé

---



*Les annexes*

---



## **Annexe 01**

Cher patient,

Dans le cadre de notre étude sur la qualité des soins et la satisfaction des patients dans le service de maxillo-facial de l'hôpital CHU Tizi-Ouzou, nous vous invitons à participer à cette enquête. Votre opinion est essentielle pour évaluer les aspects de la qualité des soins et identifier les domaines qui pourraient être améliorés afin de mieux répondre à vos besoins.

Ce questionnaire vise à recueillir vos impressions et vos expériences concernant différents aspects de votre séjour dans le service maxillo-facial. Vos réponses seront traitées de manière confidentielle et anonyme. Veuillez répondre honnêtement en choisissant la réponse qui correspond le mieux à votre expérience.

Vos réponses nous permettront de mieux comprendre les points forts du service et les domaines qui nécessitent une attention particulière. Les résultats de cette étude contribueront à améliorer la qualité des soins et la satisfaction des patients dans le service maxillo-facial.

Nous vous remercions sincèrement de prendre le temps de remplir ce questionnaire. Votre contribution est précieuse pour nous aider à offrir des soins de qualité et à améliorer votre expérience au sein du service maxillo-facial.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant ce questionnaire, n'hésitez pas à contacter l'équipe de recherche responsable de l'étude.

Merci encore pour votre participation.

Cordialement,

**(MESBAHI Brahim / TAFAT Mounir)**

Étudiant en économie de santé

## **AXE 1: Informations démographiques (pour les patients)**

### **1-Votre âge :**

- a) Moins de 18 ans
- b) 18-24 ans
- c) 25-34 ans
- d) 35-44 ans
- e) 45-54 ans
- f) 55 ans ou plus

### **2-Votre sexe :**

- a) Homme
- b) Femme

### **3-Situation Familiale :**

- a) Célibataire
- b) Marié

### **4-Combien de temps avez-vous passé dans le service maxillo-facial ?**

- a) Moins d'une semaine
- b) 1-2 semaines
- c) 2-4 semaines
- d) Plus d'un mois

## **AXE 2: Accueil et communication**

5. Comment évaluez-vous l'accueil et l'enregistrement dans le service maxillo-facial ?

- a) Très satisfaisant

- b) Satisfaisant
- c) Moyennement satisfaisant
- d) Insatisfaisant
- e) Très insatisfaisant

**6-Avez-vous reçu des informations claires sur votre traitement et les procédures médicales ?**

- a) Oui, complètement
- b) Oui, partiellement
- c) Non, pas vraiment
- d) Non, pas du tout

**7-Avez-vous trouvé que le personnel soignant était courtois et disponible pour répondre à vos questions ?**

- a) Oui, toujours
- b) Oui, la plupart du temps
- c) Parfois
- d) Rarement
- e) Jamais

**8-Avez-vous eu suffisamment d'opportunités pour exprimer vos préoccupations et vos besoins pendant votre séjour dans le service maxillo-facial ?**

- a) Oui, complètement
- b) Oui, partiellement
- c) Non, pas vraiment
- d) Non, pas du tout

**9-Avez-vous été informé(e) des résultats de vos examens et des recommandations de suivi de manière compréhensible ?**

- a) Oui, complètement

b) Oui, partiellement

c) Non, pas vraiment

d) Non, pas du tout

### **AXE 3: Qualité des soins médicaux**

#### **10-Comment évaluez-vous la compétence et l'expertise des professionnels de santé dans le service maxillo-facial ?**

a) Excellente

b) Bonne

c) Moyenne

d) Mauvaise

e) Très mauvaise

#### **11-Avez-vous reçu des soins médicaux de qualité dans le service maxillo-facial ?**

a) Oui, toujours

b) Oui, la plupart du temps

c) Parfois

d) Rarement

e) Jamais

#### **12-Comment évaluez-vous la disponibilité et la réactivité du personnel soignant pour répondre à vos besoins médicaux ?**

a) Excellente

b) Bonne

c) Moyenne

d) Mauvaise

e) Très mauvaise

**13-Avez-vous eu l'impression que les différents professionnels de santé travaillaient en équipe pour coordonner vos soins ?**

- a) Oui, toujours
- b) Oui, la plupart du temps
- c) Parfois
- d) Rarement
- e) Jamais

**AXE 4:Environnement et confort**

**14-Comment évaluez-vous la propreté et l'hygiène dans le service maxillo-facial ?**

- a) Très satisfaisante
- b) Satisfaisante
- c) Moyennement satisfaisante
- d) Insatisfaisante
- e) Très insatisfaisante

**15-Avez-vous trouvé le confort des installations et de l'équipement satisfaisant ?**

- a) Oui, totalement
- b) Oui, partiellement
- c) Non, pas vraiment
- d) Non, pas du tout

**16-Avez-vous eu l'impression que votre confidentialité et vos informations personnelles étaient bien protégées ?**

- a) Oui, complètement
- b) Oui, partiellement
- c) Non, pas vraiment
- d) Non, pas du tout

**AXE 5: Attentes et recommandations :**

**17-Quelles étaient vos attentes initiales concernant les soins dans le service maxillo-facial?**

- a) Des soins de haute qualité
- b) Une communication claire
- c) Une prise en charge rapide
- d) Un suivi attentif
- e) Autre (précisez) .....

Merci d'avoir participé à cette enquête. Vos réponses contribueront à mieux comprendre la qualité des soins et la satisfaction des patients dans le service maxillo-facial. Veuillez cocher la réponse qui correspond le mieux à votre expérience.



# Résumé

Notre mémoire explore en profondeur le monde complexe de la qualité des soins en milieu hospitalier, définissant ce concept essentiel et soulignant son impact fondamental sur tous les acteurs du secteur de la santé, qu'il s'agisse de patients, de professionnels de la santé, d'établissements de santé ou du système de santé dans son ensemble. En parallèle, nous examinons la satisfaction des patients, mettant en avant son évolution au sein des établissements hospitaliers modernes et son rôle crucial dans l'expérience du patient. Enfin, notre mémoire analyse minutieusement la relation entre la qualité des soins et la satisfaction des patients à travers une enquête menée au sein du service Maxillo-faciale du CHU de Tizi-Ouzou. Cette enquête révèle que la majorité des patients expriment une satisfaction remarquable, tout en identifiant certains domaines nécessitant des améliorations pour maintenir des normes élevées de qualité des soins et de satisfaction des patients. Notre travail offre une vision globale des défis et des opportunités dans la quête de soins de santé de haute qualité, tout en répondant aux attentes des patients.

**Mots clés :** la qualité des soins, la satisfaction des patients

Our thesis delves deeply into the intricate realm of healthcare quality in a hospital setting, defining this pivotal concept and emphasizing its fundamental impact on all stakeholders in the healthcare sector, whether it be patients, healthcare professionals, healthcare institutions, or the healthcare system as a whole. Concurrently, we explore patient satisfaction, highlighting its evolution within modern healthcare institutions and its critical role in the patient experience. Lastly, our thesis meticulously analyzes the relationship between healthcare quality and patient satisfaction through a survey conducted in the Maxillofacial Service of the CHU Tizi-Ouzou. This survey reveals that the majority of patients express remarkable satisfaction, while also pinpointing specific areas in need of improvement to maintain high standards of healthcare quality and patient satisfaction. Our work provides a comprehensive perspective on the challenges and opportunities in the pursuit of high-quality healthcare while meeting patient expectations.

**Keywords :** qualité of care, patient satisfaction

