

Titre : Le degré de satisfaction des usagers dans le CSSB Jarzouna, Bizerte en 2022

Auteurs : I.Haddad,
J.Hassine; B.Khemiri,
N.Nkaies,
H.Gharsallah, J.Naffeti;
A Kadri

Service médecine générale polyclinique,
Bizerte
CSSB Jarzouna, Bizerte



Contexte

La satisfaction des patients constitue un aspect crucial de la qualité des soins. Les patients ont souvent d'autres attentes, souhaits et priorités que les prestataires de soins.

Il est donc important d'en tenir compte pour une organisation efficace des soins de santé.

L'enquête de santé permet de donner un aperçu de la satisfaction des patients dans la population générale et de comparer les services fournis par différents prestataires de soins.

Matériel et Méthode



Objectifs

Notre travail a pour objectifs:

- ❖ Assurer une prise en charge médicale hautement qualifiée,
- ❖ Satisfaire les usagers qui s'adressent à notre centre.
- ❖ Suivre une démarche continue d'évaluation de la qualité des services offerts aux patients.

Etude descriptive transversale menée auprès de 100 patients sélectionnés au hasard en Mai 2022. Les données collectées concernaient les caractéristiques socio-démographiques des prestataires de soins et le degré de satisfaction au moyen d'un questionnaire qui mesure le degré de satisfaction des prestataires de soins.

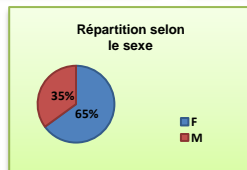
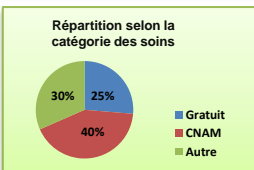
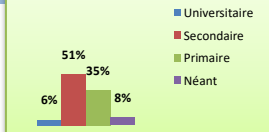
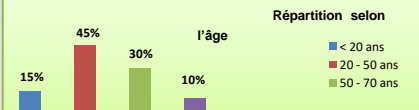
Il est composé de 18 items. Chaque réponse est encodée selon trois appréciations. Ce questionnaire est réalisé par deux stagiaires au début de leur stage et un médecin de PCNNS donc non connus par les patients. Les questions peuvent être également regroupées en trois catégories:

Description de la population, l'accueil et l'organisation, la prise en charge et l'information.

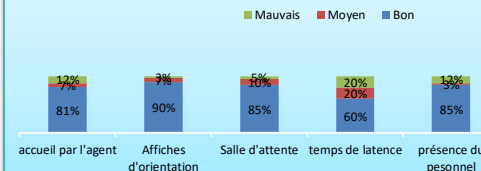
Résultats

Description de la population

L'âge moyen des participants était de 45 ans (15,72ans).



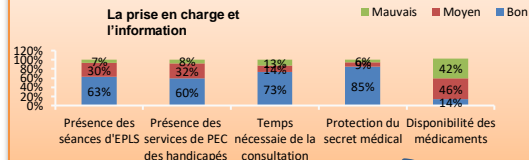
L'accueil et l'organisation



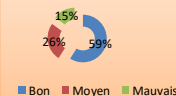
L'accueil et l'organisation



La prise en charge et l'information



La prise en charge et l'information



Discussion

Conclusion

L'appréciation globale de la part des patients est bonne, (69.5%).
L'appréciation globale de la part des patients est moyenne, (18%).
L'appréciation globale de la part des patients est mauvaise, (12.5%).

Elle est bonne de 80% pour l'accueil et l'organisation et de 59% pour la prise en charge et l'information.
Elle est moyenne de 10% pour l'accueil et l'organisation et de 26% pour la prise en charge et l'information.

Il y a manifestement un bon degré de contentement de la part de nos patients dans les axes de travail explorés par le questionnaire. Ce degré est variable en fonction des questions.

La non disponibilité des médicaments était le motif le plus critiqué par nos patients.

On peut expliquer la satisfaction des usagers de l'organisation et l'accueil par l'entrée de notre centre dans le processus d'accréditation.

On peut expliquer le taux moins satisfaisant pour la prise en charge et l'information par la période COVID qui a éloigné les agents de santé de les usagers.

Le taux de satisfaction élevé, trop pour être vrai ?

A travers notre étude, nous avons mis en évidence les défaillances de nos services et on a divulgué les attentes des usagers. En effet, cette analyse permet de prioriser les actions à mettre en œuvre et ainsi de répondre de la manière la plus appropriée aux attentes des usagers.

Pour améliorer ces insuffisances, on a débuté une série de réunions avec les intervenants pour collaborer et réaliser les attentes objectives et faisables des usagers.

Les recommandations des usagers va être l'objet d'une étude approfondie et réévaluer ultérieurement.

