

## **La satisfaction des patients lors de la période périopératoire**

Titre(s) : La satisfaction des patients lors de la période périopératoire [Texte imprimé] : enquête monocentrique à l'Hôpital d'instruction des armées du Val de Grâce / Franck Laetitia ; directeur de thèse : Pr Yves Auroy

Auteur(s) : Franck, Laetitia (1982-....)

Autre(s) responsabilité(s) : Auroy, Yves (1962-....) (Directeur de thèse)  
Université Pierre et Marie Curie, UFR de médecine Pierre et Marie Curie Paris - Organisme de soutenance

Editeur, producteur : [S.l.] : [s.n.], 2012

Description matérielle : 1 vol. (98 f.) ; 30 cm

Titre traduit ajouté par le catalogueur : Patient satisfaction during the perioperative period monocentric survey at Military Teaching Hospital of Val de Grace eng

Note sur les bibliographies et les index : Bibliogr. f. 90-97. Annexes

Note de thèses et écrits académiques : Thèse d'exercice Médecine. Anesthésie-Réanimation 2012 Paris 6

Résumé ou extrait : Nous avons étudié la satisfaction des patients lors de la période péri-opératoire. Il a fallu d'abord s'imprégner de la notion de satisfaction, comprendre qu'elle intègre deux processus : émotionnel et cognitif, avec des ambiguïtés qui lui sont propres, puis retracer son histoire en s'intéressant aux premières analyses marketing sur le sujet. La médecine s'est ensuite emparée du sujet en étudiant la satisfaction des patients, démarche actuellement incontournable dans le processus de certification. Notre travail s'inscrit dans la lignée de cette démarche. Nous avons réalisé une enquête de satisfaction à l'aide du questionnaire "EVAN-G" envoyé à 152 patients. Ce questionnaire analysait 6 dimensions : l'attention, l'information, l'attente, l'intimité, la douleur et l'inconfort. 127 patients ont répondu, avec ou sans relance, et le score global de satisfaction était élevé : 84/100. Les dimensions portant sur l'attente et l'inconfort avaient les meilleurs scores : 95 et 92/100 respectivement ; l'information et l'intimité étaient les plus perfectibles avec 77 et 76/100. Une analyse de variance ne montrait pas de différence significative entre les services chirurgicaux. Une analyse en composantes principales retrouvait bien 6 dimensions mais hormis pour l'information les items n'étaient pas spécifiques d'une et une seule dimension. Nos résultats concordent avec une littérature où les taux de patients satisfaits sont très élevés, cependant il faut garder à l'esprit que l'objectif principal de ce type de travail est l'amélioration des pratiques. Or celle-ci ne pourra s'effectuer qu'en concentrant les efforts sur les patients insatisfaits qui pour l'instant nous échappent.

Sujet - Nom commun : Anesthésie -- Thèses et écrits académiques  
Patients -- Satisfaction -- Thèses et écrits académiques  
Soins périopératoires -- Thèses et écrits académiques