

Enquête de satisfaction et axes d'amélioration au sein d'un centre médical des armées

Titre(s) : Enquête de satisfaction et axes d'amélioration au sein d'un centre médical des armées [Texte imprimé] : à propos du centre médical des armées de Pau / par Charline Poulain ; directeur de thèse, médecin en chef Jean-Noël Giroux

Auteur(s) : Poulain, Charline (1984-....)

Autre(s) responsabilité(s) : Giroux, Jean-Noël (1967-....) (Directeur de thèse)
Université Bordeaux-II (1971-2013) - Organisme de soutenance

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

Description matérielle : 1 vol. (67 f.) : ill. ; 30 cm

Titre traduit ajouté par le catalogueur : Patient satisfaction and quality improvements in a military medical center about the military medical center of Pau eng

Note sur l'exemplaire : (BCSSA) Version électronique disponible au format pdf

Note sur les bibliographies et les index : Bibliogr. 43 réf.

Note de thèses et écrits académiques : Thèse d'exercice Médecine générale Bordeaux 2 2012

Résumé ou extrait : Depuis 1996, l'armée française connaît une profonde transformation à travers la professionnalisation et la modernisation. La réorganisation de la défense est passée par de nombreuses étapes, dont la création des Bases de Défense, afin de coordonner et de mutualiser les moyens, et ainsi réduire les coûts. Le Service de Santé des Armées, comme de nombreux services, a dû revoir son fonctionnement. Le 5 janvier 2010 sont créés les Centres Médicaux des Armées (CMA) pour remplacer les Services Médicaux d'Unités. Notre travail a pour objectif d'étudier la satisfaction des patients face à ces transformations et de proposer des axes d'améliorations. Une enquête de satisfaction a été distribuée à tous les patients se présentant au Centre Médical des Armées de Pau pour une visite d'aptitude du 1er avril 2011 au 29 février 2012. Cent quinze questionnaires ont été analysés. Notre étude met en évidence une satisfaction des patients avec une note globale moyenne de 7,86/10. Les patients considèrent que les locaux sont configurés de manière à préserver le secret médical (82,6 %) et leur intimité (91,3 %). Ils sont également satisfaits des soins prodigués (83,5 %) et des consultations (90,4 %). Près de la moitié des personnes interrogées (47,8 %) n'ont pas ressenti de changement depuis le passage de Service Médical d'Unité en Centre Médical des Armées. La taille du parking et les revues disponibles en salle d'attente sont les points qui ont récolté le plus d'insatisfaction (60,9 % et 23,5 %). Cette étude a également permis de mettre en avant les difficultés rencontrées lors de la mise en place d'un questionnaire de satisfaction au sein d'une population de militaires. De ce travail se dégagent plusieurs modifications qui pourraient être proposées afin d'améliorer la prise en charge des patients au sein du Centre Médical des Armées de Pau.

Sujet - Nom commun : Patients -- Satisfaction -- Thèses et écrits académiques
Services de santé -- France -- Pau (Pyrénées-Atlantiques) -- Thèses et écrits académiques