

ARTICLE ORIGINAL

EVALUATION DE LA SATISFACTION DES PATIENTS EN MILIEU CHIRURGICAL

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION IN SURGICAL UNIT

A NIASSE¹, I SOW², A FALL³, M SECK², Y SEYE², M NDIAYE², M Cissé⁴, M DIENG⁵, I KONATÉ⁶¹Service de chirurgie générale, hôpital Cheikh Ahmadoul Khadim de Touba (Diourbel, Sénégal)²Faculté des sciences économiques et de gestion de l'université Cheikh Anta Diop de Dakar³Service de chirurgie générale, hôpital Abass Ndao de Dakar (Dakar, Sénégal)⁴Service de chirurgie générale, hôpital Dalal Jamm (Dakar, Sénégal)

RÉSUMÉ

Introduction : La satisfaction des usagers est un critère de succès et une preuve de la bonne relation entre le patient et le médecin. Le but de notre étude est d'évaluer la satisfaction des patients opérés et hospitalisés en chirurgie générale.

Patients et Méthodes : Nous avons réalisé une étude prospective allant du au 2022 en réalisant une enquête sur la satisfaction des patients opérés et hospitalisés au service de chirurgie générale du centre hospitalier national Abass Ndao (Dakar, Sénégal).

Résultats : Nous avons ainsi enquêté 100 personnes. L'âge moyen était de 33,6 ans. L'accueil était jugé excellent chez 27%. Trente patients (30%) estimaient que le prestataire donnait presque toujours des explications claires et compréhensibles sur l'état de santé du patient. Quatre (4) patients sur 10 (40,00 %) estimaient que le personnel de service était poli et aimable. Un peu plus du tiers des patients (32%) obtenait de l'aide pour les activités de la vie courante. Neuf (9) patients sur 10 (94%) avait au moins une bonne appréciation sur la prise en charge de façon générale. La quasi-totalité des personnes enquêtées (97,44 %) estimaient que l'état général actuel du patient était mieux ou beaucoup mieux. La satisfaction était globalement positive chez les personnes de plus de 60 ans avec $p=0,021$.

Conclusion : Le soulagement rapide des patients, les explications sur le traitement et l'âge avancé sont des facteurs de bonne satisfaction des patients en milieu chirurgical.

Mots clés : Qualité des soins, satisfaction, facteurs de satisfaction, usagers, chirurgie générale.

SUMMARY

Introduction: User satisfaction is a criterion of success and proof of the good relationship between the patient and the doctor. The aim of our study is to evaluate the satisfaction of patients operated on and hospitalized in general surgery.

Patients and Methods: We carried out a prospective study from to 2022 by carrying out a survey on the satisfaction of patients operated on and hospitalized in the general surgery department of the Abass Ndao national hospital center (Dakar, Senegal).

Results: We surveyed 100 people. The average age was 33.6 years. The reception was considered excellent by 27%. Thirty patients (30%) felt that the provider almost always gave clear and understandable explanations about the patient's state of health. Four (4) out of 10 (40.00%) patients felt that the service staff were polite and friendly. A little more than a third of patients (32%) received help with activities of daily living. Nine (9) patients out of 10 (94%) had at least a good assessment of the treatment in general. Almost all of the people surveyed (97.44%) believed that the patient's current general condition was better or much better. Satisfaction was generally positive among people over 60 years old with $p=0.021$.

Conclusion: Rapid patient relief, explanations of the treatment and advanced age are factors in good patient satisfaction in the surgical environment.

Keywords: Quality of care, satisfaction, satisfaction factors, users, general surgery.

Tirés à part:

Dr Abdou Niasse, département de chirurgie, université Alioune Diop de Bambey, service de chirurgie générale, hôpital Cheikh Ahmadoul Khadim de Touba (Diourbel, Sénégal) Email: niasseabdou30@gmail.com