



[DIV-006]

La satisfaction des patients et leurs aidants de la consultation multidisciplinaire du service de neurologie du CHU Ibn Rochd de Casablanca
G. Lahmam, K. Haddou Ali, M. Abdallaoui, H. Khattab, S. Bellakhdar, H. El Otmani, B. El Moutawakil, MA. Rafai

Service de Neurologie-explorations neurophysiologiques, CHU Ibn Rochd, Casablanca-Maroc;
neurologydepartement@gmail.com



DIVERS

Introduction

Une bonne relation médecin malade est primordiale et la satisfaction des patients est importante pour améliorer la qualité des soins.

De plus, la prise en charge pluridisciplinaire est un axe indispensable de la gestion des maladies neurologiques incurables telle que les maladies neuro-musculaire.

Chaque mardi au service de neurologie du CHU Ibn Rochd de Casablanca se tient une consultation multidisciplinaire (CMD) entre neurologues, kinésithérapeutes et orthophonistes.

Nous avons évalué la satisfaction des patients et de leurs aidants vis-à-vis de cette CMD.

Matériel et méthode

Il s'agit d'une étude transversale menée au service de neurologie du CHU Ibn Rochd de Casablanca en 2024. Nous avons interrogé les patients et leurs aidants suivis à la CMD hebdomadaire à travers un questionnaire de satisfaction comportant 11 items.

Résultats

Au total, 40 participants (8 patients et 32 aidants) ont répondu au questionnaire dont 40% étaient des femmes. Les patients étaient suivis pour différentes maladies neuromusculaires (maladie de Charcot, myopathies et neuropathies héréditaires...), 90% des aidants étaient les parents de patients. Pour l'accès au service 60% le trouvaient plus ou moins facile. Les démarches administratives étaient accessibles pour seulement 30% des participants. Le temps d'attente était long pour 60% des patients. 90% trouvaient la salle de consultation propre et appropriée. 70% ont qualifié le contact avec le personnel de très bon ou bon. 60% trouvaient les explications données par le corps médical facile à comprendre et 20% les qualifiaient de moyennes. La consultation répondait aux attentes de 70% des patients ou leurs aidants.

Discussion

L'enquête SAPHORA est une enquête d'évaluation de la satisfaction de la qualité des soins et d'accueil développée par des établissements de santé utilisée depuis plusieurs années par de nombreux hôpitaux dans divers services et spécialités. (1)

Plusieurs auteurs soutiennent que la satisfaction et le résultat en termes d'état de santé du patient sont liés. (2) La satisfaction des patients et la qualité des services de santé sont donc des éléments cruciaux pour le succès à long terme des établissements de santé. Bien que la notion de satisfaction demeure subjective mais revêt beaucoup d'intérêt surtout dans les pays occidentaux.(3)

Les résultats obtenus à travers notre étude restent encourageants, tout de même il reste important de fournir plus d'efforts afin de garantir une meilleure prise en charge.

Conclusion

Le soutien des patients et de leurs aidants à travers des activités de soins telle que la CMD permet d'améliorer leur qualité de vie. Toutefois, certains paramètres sont à améliorer pour augmenter le degré de satisfaction de nos patients.

Références

(1) Yameogo AR et al, [Evaluation of patients' satisfaction in the department of cardiology at the University Hospital Yalgado Ouedraogo]. Pan Afr Med J. 2017 Nov 27;28:267.

(2) E. Bouaiti et al, Facteurs déterminants de la satisfaction des patients consultant aux urgences de l'hôpital militaire d'instruction Mohamed V de Rabat, Maroc, Revue d'Épidémiologie et de Santé Publique

(3) Nguyen Thi, P.L, et al. « Satisfaction des patients hospitalisés à Hô Chi Minh-Ville, Viet Nam », *Santé Publique*, vol. 14, no. 4, 2002, pp. 345-360.