ECOLE INTERNATIONALE
DE SANTÉ PUBLIQUE
UM6SS - CASABLANCA

Contexte : les soins de santé primaires constituent l'axe principal des systèmes de santé, l'amélioration de la qualité des prestations des soins et services au niveau des établissements de santé est une préoccupation universelle, ainsi la perception de la satisfaction des patients à l'égard des services et soins au niveau des ESSP est l'indicateur clé qui reflète la qualité des soins et services.

Objectifs : évaluer le degré de satisfaction des usagers quant à la qualité des soins et services de santé afin d'améliorer les services et soins au sein des ESSP et de déterminer les facteurs qui y sont impliqués.

Méthode : il s'agit d'une étude transversale à visée descriptive et analytique avec une approche quantitative réalisée sur un échantillon de 129 personnes au niveau de 5 centres de santé urbains de la province d'Oued Eddahab en utilisant un questionnaire qui traite les différentes dimensions de satisfaction, les données collectées sont analysés via le logiciel SPSS.

Résultats : les résultats obtenus ont montré que 70,6% des participants sont satisfaits des soins et services fournis au niveau des ESSP et 72,1% recommanderont les ESSP à leurs proches.Il existe des liens significatifs entres les dimensions (Accessibilité, Disponibilité, Acceptabilité, Réactivité, Continuité) et la satisfaction globale des patients. Le modèle de régression logistique binaire obtenu a retenu la sous dimension information /communication et la dimension réactivité comme facteurs ayant un lien avec la satisfaction globale.

Conclusion :

Les résultats de cette étude nous ont montrés que la majorité des participants (70,6%) sont globalement satisfait, et qu'il y une relation significative entre la satisfaction globale et les dimensions à savoir l'accessibilité ; l'acceptabilité ; la continuité ; la réactivité ; la disponibilité. Cette étude a permis de mettre en évidence les points les plus importants qui nécessitent des améliorations à savoir la sous dimensions informations et communications et la dimension réactivité. Les résultats de cette étude vont donner une certaine visibilité aux décideurs de la

province Oued Eddahab par rapport à la qualité des prestations fournis au niveau des centres de santé urbains.

Mots clés : Satisfaction du patient ; Étude sur la satisfaction du patient ; Soins de santé primaire ; Questionnaire ; Outil de mesure de la satisfaction.