Ecole Régionale d'Infirmier(e)s Anesthésistes Diplômé(e)s d'Etat

UE 7 - MEMOIRE PROFESSIONNEL

En vue de l'obtention du diplôme d'Etat d'infirmier anesthésiste 2014-2016

TITRE

EVALUATION A J1 DE LA SATISFACTION DES PATIENTS QUANT A LEUR PRISE EN CHARGE ANESTHESIQUE : DE L'ENTREE AU BLOC OPERATOIRE A LA SORTIE DE SALLE DE SURVEILLANCE POST INTERVENTIONNELLE AU CHU DE POITIERS.

Entre accréditation, recherche d'un fonctionnement économique et organisationnel optimal et assurance d'un accompagnement global efficace du patient, la prise en charge anesthésique est une étape importante de l'hospitalisation en chirurgie conventionnelle et l'évaluation de la satisfaction des patients est un des indicateurs de la qualité des soins à l'hôpital.

L'objectif principal de ce travail a été d'évaluer à J+1 la satisfaction des patients quant à leur prise en charge anesthésique, de l'entrée au bloc opératoire à la sortie de SSPI. L'objectif secondaire a été de proposer, a posteriori, des axes d'amélioration de la qualité des soins aux différentes étapes du parcours anesthésique en fonction des résultats obtenus.

Il s'agit d'une étude prospective sur la satisfaction d'un échantillon de 50 patients, réalisé via un questionnaire de satisfaction à questions ouvertes et fermées. Ces patients ont été opérés dans le cadre d'une chirurgie programmée sous anesthésie générale en unité de viscéral au Centre Hospitalier Universitaire de Poitiers sur la période du 18 décembre 2015 au 19 janvier 2016.

Au total, les 50 questionnaires exploitables ont indiqué un taux de satisfaction sur la prise en charge globale anesthésique de 90%. Cependant plusieurs sources d'inconfort ont été distinctement identifiées au bloc opératoire : douleur à la perfusion et à l'induction, anxiété préopératoire, inconfort à l'installation; ainsi qu'en SSPI : soif, douleur. Ces gênes n'ont pourtant pas eu d'impacts significatifs sur la satisfaction globale de l'accompagnement anesthésique.

Ce travail tend à rendre compte en outre qu'un niveau de satisfaction élevé repose davantage sur des facteurs humains que sur les compétences techniques de l'équipe d'anesthésie et de SSPI. La mesure de la satisfaction à elle seule ne reflète donc pas la qualité des soins, d'où l'importance de les enregistrer parallèlement.

Mots clés : Satisfaction, évaluation, qualité des soins, anesthésie, hospitalisation conventionnelle.

Auteur : CHEVALLIER Vincent

Directeur de mémoire : Dr LANQUETOT Hervé - Me SERGENT Dominique