International Journal of Humanities, Education, and Social Sciences

e-ISSN : 3026-0892
p-ISSN : 3026-1422

Index: Harvard, Boston, Sydney, Dimensions, Lens, Scilit, Semantic, Google, etc

https://doi.org/10.58578/IJHESS.v4i1.8470

Évaluation de la Satisfaction des Patients aux Techniques Thérapeutiques dans le Service des Brûlés de l'Hôpital Militaire d'Instruction Mohammed V: Etude Exploratoire

Housni Kossai
Mohamed V University, Rabat, Morocco
khusnulglx223@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Dec 22, 2025	Jan 25, 2026	Feb 13, 2026	Feb 23, 2026

Abstract

This exploratory study aims to analyze the relationship between patient satisfaction and therapeutic practices within the burn unit of the Mohammed V Military Instruction Hospital in Rabat. Framed within the field of health psychology, it focuses on care perception, communication quality, and healthcare staff competence. Using both qualitative and quantitative approaches, 10 patients, 10 doctors, and 10 nurses were surveyed through questionnaires on satisfaction, working conditions, and quality of care. The findings indicate a generally high level of patient satisfaction, mainly associated with staff competence and the quality of caregiver-patient interactions. However, aspects such as communication and administrative management require improvements. The discussion highlights the importance of recognition, empathy, and psychosocial support in Moroccan healthcare institutions.

Keywords: Patient Satisfaction; Health Psychology; Therapeutic Techniques; Quality of Care; Hospital Service; Burns.

IJHESS Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Résumé : L'objectif de cette étude exploratoire est d'analyser la relation entre la satisfaction des patients et les pratiques thérapeutiques au sein du service des brûlés de l'Hôpital Militaire d'Instruction Mohammed V de Rabat. La recherche s'inscrit dans une perspective de psychologie de la santé, en mettant l'accent sur la perception des soins, la qualité de la communication et la compétence du personnel soignant. À travers une approche qualitative et quantitative, 10 patients, 10 médecins et 10 infirmiers ont été interrogés à l'aide de questionnaires portant sur la satisfaction, les conditions de travail et la qualité des soins. Les résultats indiquent une satisfaction globale élevée des patients, particulièrement liée à la compétence du personnel et à la qualité de la relation soignant-soigné. Toutefois, certaines dimensions comme la communication et la gestion administrative nécessitent des améliorations. La discussion met en lumière l'importance de la reconnaissance, de l'écoute et du soutien psychosocial dans les structures hospitalières marocaines.

Mots-clés: Satisfaction des Patients, Psychologie de la Santé, Techniques Thérapeutiques, Qualité des Soins, Service Hospitalier, Brûlés.

Introduction

La santé, reconnue comme un droit fondamental par la Déclaration universelle des droits de l'homme (1948) et la Constitution marocaine de 2011, repose sur le principe d'un accès équitable aux soins et à la dignité du patient. Dans le contexte hospitalier, la satisfaction des patients constitue aujourd'hui un indicateur essentiel de la qualité des soins et de la performance institutionnelle.

L'Organisation mondiale de la santé (OMS, 2000) définit la qualité des soins comme la capacité d'un système à garantir des actes diagnostiques et thérapeutiques assurant le meilleur résultat possible au moindre risque, tout en assurant la satisfaction du patient. Dans cette perspective, la mesure de la satisfaction n'est pas seulement un outil d'évaluation, mais un levier d'amélioration continue.

Le service des brûlés de l'Hôpital Militaire d'Instruction Mohammed V de Rabat offre un cadre pertinent pour examiner la relation entre la qualité des pratiques thérapeutiques et la satisfaction des patients, compte tenu de la gravité des cas pris en charge et de la complexité du traitement.

Cette étude cherche à répondre à la question suivante: Les techniques thérapeutiques pratiquées dans le service des brûlés contribuent-elles à la satisfaction des patients et à la qualité perçue des soins ?

Les objectifs de la recherche sont :

1. Évaluer le degré de satisfaction des patients hospitalisés au service des brûlés.

2. Examiner la perception du personnel médical et paramédical concernant les conditions de travail et la qualité des soins.

3. Identifier les liens entre les pratiques thérapeutiques et la satisfaction globale.

Les hypothèses posées sont que (A) la satisfaction des patients est positivement influencée par la compétence du personnel et la qualité des techniques thérapeutiques, et que (B) la communication et les conditions organisationnelles jouent un rôle médiateur important.

La satisfaction des patients

Selon Donabedian (1980), la satisfaction du patient est une composante fondamentale de la qualité des soins, intégrant la perception du malade sur les résultats, les procédures et les interactions humaines. Pour l'OMS (2006), les soins doivent être efficaces, accessibles, équitables, sûrs et centrés sur le patient. La satisfaction est ainsi influencée par la communication, la confiance et la reconnaissance reçue.

Les recherches internationales montrent que la satisfaction n'est pas seulement liée à l'état de santé objectif du patient, mais aussi à la relation humaine avec les soignants (Eysenbach, 2000 ; Rolland, 2011).

La qualité des soins et la dimension psychosociale

La qualité perçue des soins dépend des dimensions techniques (efficacité, sécurité, confort) et humaines (écoute, empathie, respect). En psychologie de la santé, la perception subjective du patient influence directement son vécu thérapeutique et son adhésion au traitement (Bengora, 2006).

L'organisation et la satisfaction du personnel

La satisfaction au travail influence la qualité du service rendu. Werther (1990) souligne que la motivation, la reconnaissance et les conditions matérielles déterminent le climat organisationnel. Une communication interne efficace renforce la cohésion et diminue les tensions interpersonnelles (Neveu, 2001).

Le cadre juridique marocain

La loi-cadre 34-09 relative au système de santé et à l'offre de soins (2011) consacre le droit à la santé comme un droit humain fondamental et insiste sur l'équité, la qualité et la sécurité des soins. L'évaluation de la satisfaction des usagers s'inscrit donc dans les obligations des établissements publics.

Méthodologie

Cette étude repose sur une approche descriptive quantitative intégrant une composante qualitative afin d'approfondir notre étude pour avoir plus d'information et de données pertinentes auprès les professionnels de la santé ainsi que les patients.

Population et échantillon :

- 10 patients hospitalisés au service des brûlés,
- 10 médecins,
- 10 infirmiers exerçant dans le même service.

Outils de collecte de données :

Deux questionnaires contenant aussi des questions ouvertes : l'un destiné aux patients (perception des soins, communication, accueil), l'autre au personnel (conditions de travail, matériel, compétences, communication interne)

Variables :

- Variable dépendante : satisfaction des patients.
- Variables indépendantes : techniques thérapeutiques, compétences, communication, conditions de travail.

Procédure

Les questionnaires ont été administrés sur le terrain à l'Hôpital Militaire d'Instruction Mohammed V de Rabat. Les données ont été analysées de manière thématique pour les éléments qualitatifs et en pourcentage pour les tendances quantitatives.

Résultats

Les analyses montrent un niveau globalement élevé de satisfaction chez les patients et le personnel, mais avec certaines nuances.

Chez les patients, environ 70 % se déclarent satisfaits de la qualité des soins et de la prise en charge au service des brûlés. L'accueil et la disponibilité du personnel sont jugés positivement par la majorité des répondants. 80 % estiment que l'information sur les soins est claire et suffisante. Seuls quelques patients évoquent des retards administratifs et un manque de communication dans certaines phases du traitement.

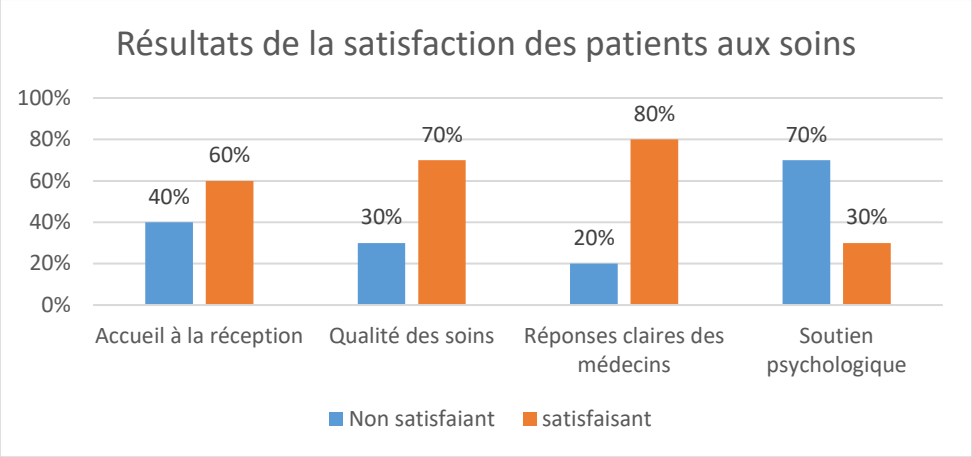

Figure 1. Présentation de données liées à la satisfaction des patients aux soins

Concernant les médecins et infirmiers, 60 % des médecins et 65 % des infirmières estiment que le matériel et les locaux sont adaptés. La majorité juge les règles de sécurité respectées. 80 % des infirmières et 50 % des médecins se disent pleinement satisfaits de leurs compétences mises en œuvre dans le travail. La formation professionnelle est jugée satisfaisante par environ la moitié du personnel.

Tableau (1) : Évaluation de la satisfaction du personnel médical concernant les conditions de travail

Thèmes / Éléments évalués	Médecins	Infirmières	Observation générale
Matériel et locaux adaptés	60 % estiment que c'est adapté	65 % estiment que c'est adapté	Bonne satisfaction globale sur les équipements
Respect des règles de sécurité	Majorité juge les règles respectées	Majorité juge les règles respectées	Règles de sécurité perçues comme bien appliquées

Thèmes / Éléments évalués	Médecins	Infirmières	Observation générale
Satisfaction quant aux compétences mises en œuvre	50 % pleinement satisfaits	80 % pleinement satisfaites	Infirmières plus satisfaites que les médecins
Appréciation de la formation professionnelle	Environ 50 % satisfaits	Environ 50 % satisfaites	Formation jugée moyenne par le personnel

Analyse de données qualitatives :

Concernant la communication interne est perçue comme correcte, mais perfectible : les médecins expriment des besoins d'amélioration des échanges interservices, tandis que les infirmières se montrent globalement satisfaites du climat de coopération.

La satisfaction collective au sein du service apparaît comme un facteur clé : la majorité du personnel considère le niveau professionnel de ses collègues comme satisfaisant, ce qui favorise la cohésion et la qualité perçue des soins.

Discussion des résultats

Les résultats confirment les hypothèses de départ : la satisfaction des patients dépend étroitement des techniques thérapeutiques, de la compétence du personnel et de la qualité relationnelle dans la prise en charge.

Sur le plan psychologique, la relation soignant-soigné demeure centrale. Les patients ayant bénéficié d'une écoute attentive et d'une explication claire des traitements rapportent une satisfaction supérieure. Cela rejoint les conclusions de Donabedian (1980) et de Rolland (2011) sur la corrélation entre communication empathique et perception positive des soins.

La dimension organisationnelle influence également la satisfaction. La communication interne, le partage d'informations et les conditions de travail impactent la motivation du personnel, ce qui se répercute directement sur la qualité du service (Werther, 1990). Dans le service étudié, la reconnaissance professionnelle et la cohésion d'équipe semblent renforcer la qualité des soins.

Conclusion

Cette recherche exploratoire montre que la satisfaction des patients dans le service des brûlés de l'Hôpital Militaire d'Instruction Mohammed V dépend à la fois de la qualité technique des soins et de la qualité humaine des interactions. Les pratiques thérapeutiques, lorsqu'elles sont accompagnées d'une communication claire et d'une reconnaissance de la subjectivité du patient, renforcent la confiance et favorisent la guérison.

Sur le plan institutionnel, il apparaît nécessaire de mettre en œuvre une politique intégrée de qualité, incluant la formation continue du personnel, la valorisation de la communication empathique et la participation active des patients à l'évaluation des soins.

Sur le plan psychologique, cette étude souligne aussi que la satisfaction des patients ne se limite pas aux résultats médicaux, mais intègre des composantes affectives : sécurité, respect, considération et confiance. Ces éléments relèvent du champ de la psychologie de la santé, qui considère le patient comme acteur actif de son traitement.

La satisfaction au travail des soignants apparaît comme une variable médiatrice importante. Des conditions de travail stables et un climat de confiance améliorent la performance collective et la relation thérapeutique.

Références

Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées. (2007). Enquête de satisfaction des bénéficiaires des services d'aide à la vie journalière.

Bengoa, R., Kawar, R., Key, P., Leatherman, S., Massoud, R., & Saturno, P. (2006). Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. World Health Organization. https://www.who.int/publications/b/40340

Donabedian, A. (1980). Explorations in quality assessment and monitoring. Health Administration Press.

Eysenbach, G. (2000). Consumer health informatics. BMJ, 320(7251), 1713–1716. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC1127483/

Gollac, M., & Volkoff, S. (2007). Les conditions de travail. La Découverte.

Neveu, É. (2001). Une société de communication ? Montchrestien.

Organisation mondiale de la Santé. (2000). Rapport sur la santé dans le monde 2000 : Pour un système de santé plus performant. https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/42282/WHR_2000_fre.pdf

Rolland, K. (2011). Exploration des conceptions de la performance privilégiées par des infirmières et des membres de l'équipe d'encadrement impliqués dans l'offre de services infirmiers : une étude qualitative exploratoire [Mémoire de maîtrise, Université de Montréal].

Werther, W. (1990). Gestion des ressources humaines (2e éd.). ERPI.