

Soutenance de thèse de M. Majed MOUAZEN

Sous la direction de Madame Emmanuelle CARNELLO-CHARLES

Laboratoire Centre de Recherche et d'Etudes en Gestion (CREG)

Résumé

Cette recherche porte sur l'étude des éléments de service pris en compte par le patient lors de son expérience d'hospitalisation et contribuant à sa satisfaction en Syrie. Elle vise à explorer les éléments de service hospitalier contribuant à la satisfaction du patient lors de son séjour hospitalier dans ce pays et contribuer à un éclaircissement de ce phénomène. La première partie de ce travail réalise un état de l'art de la relation des éléments de service et la satisfaction du patient. La deuxième partie constitue un développement des choix méthodologiques, de l'approche empirique et des résultats de la recherche. Notre recherche porte sur les hôpitaux publics syriens. Nous intégrons dans notre analyse six hôpitaux qui sont situés dans les trois villes les plus importantes de zones géographiques distinctes (Alep, Homs et Damas). Vingt neuf entretiens semi-directifs sont réalisées dans l'objectif d'apporter un éclairage à notre question de recherche. Nous avons identifié trois dimensions de la prestation hospitalière issues des travaux d'Haywood-Farmer (1988) « les relations interpersonnelles », « les aspects techniques des soins » et « les aspects liés aux processus et à l'environnement physique ». Huit éléments sont considérés importants auprès des patients et qui sont susceptibles de contribuer à leur satisfaction : la disponibilité des médecins et des infirmières, l'attention portée au patient, le suivi médical, la compétence des médecins, la propreté, les repas, les procédures administratives, l'accueil. Notre attention a été portée par des cas d'éléments particuliers qui se sont révélés très importants pour les patients (la mauvaise expérience d'hospitalisation précédente ou la comparaison inter-hôpitaux / la nature du traitement de l'accompagnant du patient / le rôle de la foi et de la croyance du patient). A la suite de ce travail d'analyse, nous avons pu faire ressortir trois types de facteurs susceptibles d'influencer la satisfaction des patients. C'est pourquoi nous proposons un modèle adapté au cas syrien.

Mots clés : les éléments de service, la satisfaction du patient, hôpitaux publics, Syrie.

Abstract

This research concerns with the study of the service elements taken into account by the patient during its experience of hospitalization and contributing to its satisfaction in Syria. It aims to investigate the elements of hospital department contributing to the satisfaction of the patient during his/her stay in the hospital in Syria and to contribute to a clarification of this phenomenon. The first part of this work provides a state of the art of the relation between the service elements and the satisfaction of the patient. The second part presents the methodological choices, the empirical approach, and the results of the research. Our research is about the Syrian public hospitals. We integrate into our analysis six hospitals which are situated in the most important three cities of different geographical zones (Aleppo, Homs and Damascus). Twenty nine semi-directive interviews are realized. We identified three dimensions of the hospital performance stemming from works of Haywood-Farmer (1988) "the interpersonal relations", "the technical aspects of the treatment" and "aspects related to the processes and to the physical environment ". Eight elements are considered crucial with the patients and which may contribute to their satisfactions: the availability of the doctors and the nurses, the attention on the patient, the medical follow-up, the skill of the doctors, the cleanliness, the meals, the administrative procedures, the good reception. Our attention was paid by cases of particular elements which appeared very important for the patients (the bad background of the previous hospitalization or the comparison inter-hospitals / the nature of the treatment of persons accompanying the patient and the faith of the patient). Following this research, we were able to highlight three types of factors which may influence the satisfaction of the patients. Therefore we suggest an appropriate model to the Syrian case.

Key words: service elements, patient are satisfaction, public hospitals, Syria.