

Proposition de communication Sofmer 2007:

Coordonnées de l'intervenant :

Titre - Nom - Prénom : Mme Charnay Pierrette

Etablissement de l'intervenant : UMRESTTE-INRETS
Adresse : 25 Avenue François Mitterrand
Adresse complémentaire : Case 24
Code postal : 69675
Ville : BRON cedex
Pays : France
Email : pierrette.charnay@inrets.fr
Téléphone : 04 72 14 25 13

Description de la communication :

Date de réception de l'appel : 24-04-2007
Mode de communication : Communication orale
Choix de la session : Communications libres

Titre, auteurs / adresse et Mots clefs :

1 - Titre de votre Abstract :

Satisfaction des soins reçus par une population d'accidentés de la route dans le Rhône

2 - Auteur (1) / Adresse (1) :

Mme Charnay (1)/ (1) UMRESTTE-INRETS, Bron, 69

3 - Autres Auteur (2, ...) / Adresse (2,...) :

Mme Alikada (2)- Dr Hours (1)- Mlle Bernard (1) - Dr Sancho (3) - Dr Laumon (1) - Pr Boisson (3)
(2) UMRESTTE-Université Claude Bernard, Lyon, 69
(3) Hospices Civils de Lyon, St Genis Laval, 69

4 - Mots clefs

Accidents, Satisfaction, Victimes, soins, Qualité de la prise en charge, enquête, cohorte, Rhône

Texte de l'appel :

Introduction : Ce travail s'intéresse à la satisfaction des soins reçus sur les lieux de l'accident et au cours de la prise en charge d'une cohorte d'accidentés de la route entre octobre 2004 et décembre 2005 (ESPARR : Etude de Suivi d'une Population d'Accidentés de la Route dans le Rhône). Objectifs : Le but est d'étudier le ressenti et la satisfaction de cette population sur les soins reçus sur les lieux de l'accident, lors de l'hospitalisation, et éventuellement dans d'autres structures médicales, afin de proposer des pistes pour améliorer la prise en charge globale des victimes d'accidents.

Méthode : Après inclusion des sujets au moment de l'accident, deux questionnaires ont permis de recueillir leur opinion sur les soins reçus : - dans les jours qui suivent l'accident,- à six mois. Les informations recueillies portent sur les services d'intervention immédiats, l'accueil, les soins médicaux, les conditions de la prise en charge, l'information donnée.

Résultats : 1169 personnes âgées d'au moins 16 ans le jour de l'accident constituent la population étudiée. 70 à 80 % des sujets s'estiment satisfaits des soins reçus sur les lieux de l'accident, lors de la prise en charge hospitalière et dans les suites de soins. Ce taux est comparable à l'ensemble des études publiées sur le sujet. Les thèmes de mécontentement

sont liés à l'accueil, à la non prise en compte globale de la victime d'une part et au manque d'information et de suivi dans le temps d'autre part.

Conclusions : Ces premiers résultats montrent que le taux de satisfaction des aspects médicaux est élevé mais il reste à améliorer l'aspect relationnel et le suivi hors de l'hôpital. Grâce au ressenti des patients, plusieurs pistes se dessinent pour améliorer la prise en charge globale de la victime y compris au sortir de l'hôpital.